

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
"АРХАНГЕЛЬСКИЙ ТЕХНИКУМ ВОДНЫХ МАГИСТРАЛЕЙ
ИМЕНИ С.Н. ОРЕШКОВА"**

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
от 07.11.2016 № 527

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в государственном автономном профессиональном
образовательном учреждении Архангельской области
«Архангельский техникум водных магистралей имени
С.Н. Орешкова»**

1 Общие положения

1.1 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, областным законом от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», иными правовыми актами органов государственной власти Архангельской области, Уставом государственного автономного профессионального образовательного учреждения Архангельской области «Архангельский техникум водных магистралей имени С.Н. Орешкова» (далее - Техникум).

1.2 Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений, граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - обращения) в техникуме.

1.3 Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений не распространяется на:

- заявления на имя директора в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений рассматриваются в порядке, обозначенном в Положении об этой комиссии;

- переписку в рамках социального партнерства между администрацией техникума и профсоюзом (регистрируется в соответствующем журнале);

- заявления на поступление в техникум (обрабатываются Приемной комиссией);

- заявки на проведение ремонтов кабинетов, мебели и т.п. от работников техникума (эти типовые заявки могут носить названия заявлений, докладных, служебных записок; обрабатываются в журнале таких заявок хозяйственной службой техникума).

1.4 Термины, используемые в настоящем Положении, означают:

обращение гражданина - направленные в техникум или его должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в техникум;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, локальных актов и деятельности техникума, 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 техникума и его должностных лиц, либо критика деятельности техникума и его должностных лиц;

индивидуальное обращение - направленные в техникум или его должностному лицу от имени одного лица в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в техникум;

коллективное обращение - направленные в техникум или его должностному лицу от имени двух и более лиц в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение двух и более граждан в техникум;

1.5 Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2 Порядок действий при рассмотрении обращений

2.1 Порядок информирования заинтересованных лиц в рамках рассмотрения обращений.

2.1.1 В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений актуальная информация размещается на бумажных носителях на информационном стенде в здании Техникума (в коридоре 1 этажа), в электронном виде - в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Техникума www.atvm29.ru; доводится до сведения граждан по телефону: 8 (8182) 22-37-84.

Информация включает:

- сведения о месте нахождения Техникума (юридический / почтовый адрес: 163013, Архангельская область, город Архангельск, улица Полярная, дом 4);
- контактный номер телефона для получения информации справочного характера;
- адрес электронной почты: atvm29@yandex.ru;
- график личного приема граждан директором Техникума;
- предупреждение гражданам о необходимости предъявлять при личном приеме документ, удостоверяющий личность.

В случае внесения изменений названная информация подлежит обновлению на всех информационных носителях в течение 5 рабочих дней.

2.1.2 При обращении гражданин должен сообщить:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии);
- изложить суть заявления, жалобы, предложения;
- адрес для направления ответа (уведомления о переадресации обращения).

2.1.3 В обращении может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю - при предъявлении документа, подтверждающего уполномочие представлять или действовать от имени другого лица в правоотношениях, или направлении ее по почте (в том числе электронной).

2.1.4 Индивидуальный устный ответ заявителю по телефону дается директором техникума.

При ответе на телефонные звонки директор, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и дать ответ на вопрос.

В случае если доводы и обстоятельства, изложенные в обращении, не являются очевидными и требуют дополнительного рассмотрения, заявителю может быть предложено направить обращение в техникум в письменной форме.

Ответы на письменные обращения, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением и (или) по электронной почте по адресу, указанному в обращении.

2.1.5 В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

2.1.6 Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый (электронный) адрес, текст документа (ответы на все поставленные в обращении вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию, имя, отчество и контактный номер телефона исполнителя.

2.1.7 Гражданин с учетом графика (режима) работы Техникума с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения

о рассмотрении его обращения:

- о дате и номере регистрации обращения в техникуме;
- о лице, которое рассматривает обращение (далее - исполнитель);
- о сроке рассмотрения обращения;
- о дате направления ответа на обращение средствами почтовой или электрической связи.
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.1.8 Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного (электронного) обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Техникума для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых при рассмотрении обращений.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- доступность изложения информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

2.2 Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения.

2.2.1 Административные процедуры в части рассмотрения письменных обращений граждан включают следующий состав, последовательность и сроки выполнения:

- прием и регистрация обращения - обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в техникум в журнале учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (Приложение № 2 к настоящему Положению);
- направление обращения директору Техникума сразу после регистрации обращения для рассмотрения и наложения резолюции по исполнению;
- запрос требующихся для рассмотрения обращения документов и материалов в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ (при необходимости);
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения уполномоченными должностными лицами, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- подготовка, регистрация и направления ответа на обращение в сроки, не превышающие 30 дней со дня регистрации обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума, 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, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор Техникума вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.2 Выполнение административных процедур осуществляется с учетом следующих требований:

специалист по кадрам, получив обращение регистрирует его в журнале учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – журнал) в течение трех дней с момента поступления.

проверяет правильность адресации обращений, определяет круг поставленных в нем вопросов, вид обращения;

прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями); конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);

Первичная запись об обращении в журнале содержит:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица либо, если письмо подписано двумя и более лицами, указывается, что обращение «коллективное» и вносится фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, чей адрес указан для ответа;

- номер и дату регистрации;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции либо адрес электронной почты, либо делается отметка «без адреса», если адрес отсутствует в тексте обращения и на конверте;

- краткое содержание обращения (по количеству вопросов);

- данные о наличии приложений.

Специалист по кадрам проверяет обращение на повторность:

- повторным считается обращение от одного и того же лица в техникум по одному и тому же вопросу;

- обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, рассматриваются совместно с первичным обращением как дополнительные;

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся

новые доводы или обстоятельства, директор Техникума вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Директор Техникума в течение одного дня рассматривает текст обращения, прилагаемые к нему документы:

- 1) определяет исполнителей, сроки рассмотрения обращения, налагает резолюцию по исполнению обращения;
- 2) даёт необходимые поручения о рассмотрении обращения;
- 3) ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- 4) передает обращение и прилагаемые к нему документы специалисту по кадрам, который фиксирует в журнале ответственных исполнителей, плановую дату, а затем передает документ должностным лицам согласно резолюции директора Техникума.

2.2.3. Исполнителем по рассмотрению обращения назначается работник Техникума, в чьей компетенции находится разрешение вопроса(ов), изложенного(ых) в обращении. В отдельных случаях рассмотрение вопросов по обращениям граждан может быть вынесено на рассмотрение коллегиального органа Техникума.

2.2.4 В случае если исполнение обращения поручено нескольким исполнителям, лицом, ответственным за подготовку проекта ответа является исполнитель, указанный в резолюции первым. В этом случае все соисполнители обязаны не менее чем за десять рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения представить исполнителю, указанному первым, собранную и обработанную информацию по итогам работы в рамках обращения.

2.2.5 При рассмотрении обращения, отнесенного к виду **«Предложение»**, **исполнитель.**

- 1) определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
 - 2) оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:
 - нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
 - необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
 - наличие предложений, не относящихся к компетенции техникума;
 - возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
 - возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;
 - по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ.
- Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

2.2.6 При рассмотрении обращения, отнесенного к виду **«Заявление»**,

исполнитель:

1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Техникума и должностных лиц;

3) проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения; в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия; если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

4) проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов; для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые приняты для устранения нарушений правовых актов, недостатков в работе Техникума и его должностных лиц, при невозможности удовлетворить заявление в течение 30 дней с момента регистрации обращения в техникуме указываются правовые основания для этого, а также сроки окончательной реализации принимаемых мер.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.2.7 При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица) применяются способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан, с указанием правовых оснований для этого.

2.2.8 Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются *исполнителем* директору Техникума для согласования и подписания.

Директор Техникума рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом *директор* Техникума подписывает его и передает специалисту по кадрам для регистрации и направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

2.2.9 Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

2.2.10 Для обращений и документов (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению установлены следующие сроки хранения:

- а) предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции, – постоянно;
- б) личного характера – 5 лет ЭПК;
- в) оперативного характера – 5 лет, в случае неоднократного обращения – 5 лет после последнего рассмотрения.

2.3 Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан:

2.3.1 Административные процедуры в части рассмотрения устных обращений граждан включают следующий состав, последовательность и сроки выполнения:

- регистрация обращения - в день обращения;
- рассмотрение обращения - в срок, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.3.2 Директор Техникума заслушивает устное обращение гражданина.

2.3.3 При поступлении устного обращения во время ведения личного приема обращение регистрируется лицом, осуществляющим прием в журнале.

2.4. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

2.4.1. Личный приём осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приёмную техникума, которая функционирует с понедельника по пятницу с 08.00 до 16.00, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

2.4.2. Личный приём проводится директором Техникума в соответствии с утверждённым графиком (Приложение № 1 к настоящему Положению).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность, Директором техникума, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в техникум в письменной форме или в форме электронного документа.

2.4.3. Организацию и подготовку личного приёма Директором осуществляет специалист по кадрам.

2.4.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами.

2.4.5. Правом на внеочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом;
- 3) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа;
- 4) беременные женщины;
- 5) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 6) почётные граждане Архангельской области.

2.4.6. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

внесение информации о заявителе в Журнал учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся в техникум (Приложение № 3 к настоящему Положению);

оформление карточки личного приема (Приложение № 4 к настоящему Положению);

в случае неоднократного обращения делается запрос в архив техникума обо всех поступивших ранее обращениях этого заявителя - подготовленные документы (все предыдущие обращения заявителя и информация по результатам их рассмотрения) представляются директору Техникума, осуществляющему личный приём;

личный приём директором техникума: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам,

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме – в этом случае с согласия заявителя ответ может быть дан директором Техникума в устной форме, о чем делается запись в карточке личного приема (заявитель выражает согласие с тем, что полученные разъяснения ясны и его удовлетворяют, внесением в карточку личного приема собственноручной записи «письменный ответ не требуется»), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленного(ых) вопроса(ов) ;

прием от заявителя и регистрация в журнале письменного обращения (при наличии) - письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

внесение информации в карточку личного приема информации о ходе рассмотрения обращения;

регистрация в журнале карточки личного приема;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

внесение информации в карточку личного приема информации о результате рассмотрения обращения.

2.4.7. В случае если в устном обращении, поступившем в ходе личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.4.9. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», в том числе постоянно действующей с 08.00 до 16.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, «Информационно-справочной линии» (22-37-84; 22-58-61), не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся Директором техникума непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

2.5.3. Специалист по кадрам:

осуществляет подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Техникум;

осуществляет подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и

готовит тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучает обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями, для принятия директором Техникума дальнейших управленческих решений.

2.6. Формы контроля:

2.6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и принятия решений осуществляется *директором Техникума*.

2.6.2. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.6.3. Плановые проверки *журнала*, Журнала учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся в техникум, и *карточек личного приема* проводятся в соответствии с планом внутренних проверок.

2.6.4. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Техникума.

2.6.5. Директором Техникума могут использоваться различные виды контроля: текущий, оперативный, упреждающий в порядке контрольных напоминаний, передача поручений под подпись и проч.

2.6.6. В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.6.7. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется по поручению директора Техникума с учетом характера обращений, статистических данных, динамики показателей. Данные анализа доводятся до сведения коллектива и учитываются при планировании работы.

2.6.8. Директор Техникума несет ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

2.6.9. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за необъективное и невсестороннее рассмотрение обращений, несоблюдение сроков рассмотрения обращений, ответственность за содержание подготовленного ответа.

График личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, директором Техникума

Место проведения личного приема:

город Архангельск, улица Полярная, дом 4, кабинет директора

Еженедельно:

Понедельник 15:00 – 16:00

Вторник 15:00 – 16:00

Четверг 13:00 – 15:00

Номер телефона для получения информации справочного характера:
(8182) 22-37-84.

Адрес электронной почты: atvm29@yandex.ru

ЖУРНАЛ
учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
лично обратившихся в Техникум

№ 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

ГАПОУ АО «Архангельский техникум водных магистралей имени С.Н. Орешкова»

Карточка личного приёма

Дата, время приёма _____

Регистрационный номер _____

Должностное лицо, ведущее прием: _____

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя _____

Документ, удостоверяющий личность (вид, серия, номер, кем и когда выдан): _____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя) _____

Адрес для направления ответа (уведомления о переадресации обращения) _____

Телефон _____

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное*Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба*

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