

## **Порядок рассмотрения обращений граждан**

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в колледж.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Граждане имеют право обратиться в колледж (к директору колледжа, заместителю директора колледжа) в письменной форме или в форме электронного документа - предложение, заявление или жалоба, а также устно.

3. **Права гражданина при рассмотрении обращения:**

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме,
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц,
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается,
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения,
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. **Требования к письменному обращению**

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает кому направляет письменное обращение (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.

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

- При обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. **Направление и регистрация письменного обращения**

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в колледж лично в приемную директора или по почте на адрес колледжа (630106, г. Новосибирск, ул. Станционная, 30), электронной почте колледжа - ntmim@mail.ru.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица колледжа, 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.

6. **Рассмотрение обращения**

Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения

Ответ на обращение подписывается директором колледжа, либо уполномоченным на то должностным лицом.

Ответ на обращение, поступившее в колледж в форме электронного документа,

направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Колледж при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц колледжа, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, директор колледжа либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **7. Личный прием граждан**

Личный прием граждан в колледже проводится директором.

**Еженедельно:**

**вторник с 14:00 -17:00**

**четверг с 13:00 - 15:00**

**тел. 341-85-44**

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

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

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