

	<p align="center">о порядке работы с обращениями граждан СМК И 04-64-2021</p>	Изменение №
		Редакция 2021-03
	ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)	Лист 1 из 12

**Контрольный
экземпляр**



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБНПОУ «УКГиП»

А. В. Назаренко

2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

г. Ульяновск, 2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Инструкция о порядке работы с обращениями и запросами граждан в ОГБПОУ «УКГиП» (далее- Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), поступивших непосредственно в колледж.

1.2 Под обращением заявителя понимается направленное по адресу колледжа: 432027 г. Ульяновск, ул. Л. Шевцовой, 57 в устной или письменной форме, форме электронного документа:

- заявление - просьба заявителя 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 исполнителей и должностных лиц, либо критика деятельности работников и должностных лиц колледжа;
- предложение - рекомендации заявителя по совершенствованию работы и иных нормативных правовых актов колледжа, его деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;
- жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3 В своём обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование колледжа, фамилию должностного лица либо должность соответствующего лица колледжа, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает его суть, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы (их копии) в письменной, либо электронной форме.

1.4 Рассмотрение обращений по существу вопроса осуществляется директором колледжа и руководителями по направлению деятельности в соответствии с их компетенцией.

1.5 Директор колледжа (заведующий филиалом) и руководители по направлению деятельности в соответствии с их компетенцией при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, принимать меры для объективного решения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- отменять или изменять не соответствующие законам и иным нормативным правовым актам или установленным фактам решения, пресекать неправомерные действия (бездействия) в пределах своих полномочий;
- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

1.6 Руководитель колледжа (филиала) и несет персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, за своевременное и качественное их рассмотрение.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОЛЛЕДЖЕ

2.1 Организация рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;
- рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам обращения);
- постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив колледжа;
- организация личного приёма, телефонных «прямых линий»;
- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества

ОГБПОУ «УКГиП»	Инструкция о порядке работы с обращениями граждан	СМК И 04-64-2021
		Лист 2 из 11

мер, принятых по обращениям.

2.2 Прием и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1 Письменное обращение может быть доставлено в колледж непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, через «ящик доверия» в вестибюле колледжа, по телефону «горячей линии»/факсу, по электронной почте ulstc@mail.ru, размещено на официальном сайте колледжа <http://ulsc.ru>, представлено на личном приеме.

2.2.2 Все поступающие в колледж письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются секретарем руководителя колледжа, при этом:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, а также в других необходимых случаях;

- поступившие с обращением документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае отсутствия приложения или текста делается отметка);

- полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п., а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.2.3 Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

В этом случае работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором колледжа.

2.2.4 Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передается адресату.

2.2.5 По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых секретарем директора колледжа письменных обращений делается отметка о приеме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.6 При получении обращения в форме электронного документа заявителю направляется подтверждение о получении его обращения на адрес электронной почты с которого обращение получено.

2.2.7 После первичной обработки все письменные обращения, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в письменном и (или) электронном виде в Журнале регистрации обращения граждан в течение 3 дней со дня поступления в колледж.

2.2.8 Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с гражданами, подлежит регистрации в письменном и (или) электронном виде в Журнале регистрации обращения граждан в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.9 Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

2.2.10 Повторными считаются обращения, поступившие в колледж от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению или, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка "Повторное".

2.2.11 Не считаются повторными обращения одного и того же лица по разным вопросам обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

2.2.12 Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение,

ОГБПОУ «УКГиП»	Инструкция о порядке работы с обращениями граждан	СМК И 04-64-2021
		Лист 3 из 11

и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В Журнале регистрации обращений граждан в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается почтовый индекс и территория по почтовому штемпелю.

2.2.13 На зарегистрированном обращении, или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп «входящая документация» с указанием даты регистрации обращения.

2.2.14 Обращения граждан после обработки и регистрации секретарь передает директору колледжа (заведующему филиалом).

2.2.15 Директор колледжа (заведующий филиалом) знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции с указанием конкретных исполнителей по работе с обращениями граждан, порядку и срокам исполнения.

2.2.16 Секретарь директора колледжа передает обращения под роспись исполнителям для работы. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или несколькими исполнителям, ответственным является тот, кто первым указан в резолюции (далее - ответственный исполнитель).

Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Соисполнителям по обращению ответственным работником по работе с обращениями граждан, направляется копия обращения. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

2.2.17 Письменное обращение, содержащее вопросы, не относящиеся к компетенции колледжа, как учебного заведения, направляется в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.2.18 Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, в течение семи дней со дня его регистрации, обращение подлежит направлению по компетенции в соответствующий государственный орган.

2.2.19 Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются. Если в их компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов, то жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.3 Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

2.3.1 Обращение, поступившее в колледж в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3.2 При рассмотрении обращения директором колледжа (заведующим филиалом) и руководителями по направлению деятельности должно быть обеспечено объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, возможно - с участием гражданина, направившего обращение.

При рассмотрении обращения гражданина, в случае необходимости, запрашиваются требуемые 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, принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.

2.3.3 Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации.

2.3.4 Подготовку проекта ответа заявителю осуществляет исполнитель (ответственный исполнитель - по согласованию с соисполнителями), назначаемый директором колледжа (заведующим филиалом).

2.3.5 Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем директору колледжа (заведующему филиалом) не позднее, чем за 3

ОГБПОУ «УКГиП»	Инструкция о порядке работы с обращениями граждан	СМК И 04-64-2021
		Лист 4 из 11

дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

2.3.6 Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разъяснение или разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.3.7 Ответ на обращение должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

2.3.8 Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов изложенных в нем. Ответ на обращение подписывается директором колледжа (заведующим филиалом) или его официальный заместитель.

2.3.9 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.

2.3.10 Порядок рассмотрения отдельных обращений:

– 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

– директор колледжа (заведующий филиалом) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, 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 и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, 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 текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

– 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 (заведующий филиалом) 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

– 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;

ОГБПОУ «УКГиП»	Инструкция о порядке работы с обращениями граждан	СМК И 04-64-2021 Лист 5 из 11
----------------	---	----------------------------------

– рассмотрение обращения может быть прекращено по заявлению гражданина о прекращении рассмотрения его обращения.

2.3.11 Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленной настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3.12 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в колледж (филиал) либо его должностному лицу.

2.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив колледжа.

2.4.1 Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

2.4.2 Контроль за работой с обращениями граждан осуществляется в целях устранения недостатков в работе колледжа, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб и восстановлении нарушенных прав, выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан, получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно, получения материалов для анализа обращений и информации, обеспечения правильного и полного рассмотрения обращений граждан в установленные сроки.

2.4.3 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий в ходе работы обращений граждан осуществляется директором колледжа (заведующим филиалом), руководителями по направлению деятельности.

2.4.4 Директор колледжа (заведующий филиалом) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, указывая их в резолюции.

2.4.5 В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение поставленных вопросов, сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены директором колледжа (заведующим филиалом) по предложению лица, рассматривающего жалобу, но не более, чем на один месяц, о чем в трехдневный срок сообщается заявителю или организации, переславшей в колледж письмо гражданина.

2.4.6 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется секретарем директора колледжа. Обращения граждан, взятые на контроль, помечаются штампом «контроль». Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

2.4.7 Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись «в дело» и личная подпись секретаря колледжа.

2.4.8 Снятие с контроля поступивших в колледж обращений граждан осуществляется секретарем директора колледжа:

- при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- при предоставлении должностным лицом колледжа информации по итогам личного приёма;
- при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.9 Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве секретаря директора колледжа в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив колледжа.

2.5 Организация личного приёма, телефонных «прямых линий».

2.5.1 Личный прием граждан в колледже проводится директором (заведующим филиалом) и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором колледжа.

ОГБПОУ «УКГиП»	Инструкция о порядке работы с обращениями граждан	СМК И 04-64-2021
		Лист 6 из 11

джа.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах располагается на информационных стендах, в доступных для обзора местах.

2.5.2 Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.5.3 Запись на прием к директору колледжа (заведующему филиалом), его заместителям производится в рабочем порядке секретарем директора работником.

2.5.4 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 30 минут.

2.5.5 Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

2.5.6 Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

2.5.7 Директор колледжа (заведующий филиалом), заместители директора колледжа при приеме граждан могут приглашать руководителей по направлению деятельности, а также вправе направить заявителя с его согласия на беседу к руководителю соответствующего направления деятельности колледжа.

2.5.8 Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, гражданину разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

2.5.9 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 журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня устного обращения гражданина.

2.5.10 На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений. На обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка "принято на личном приеме". Письменное обращение заявителя, принятое на личном приеме, подлежит регистрации в установленном порядке и рассматривается в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

2.5.12 Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам колледжа (филиала) при рассмотрении устных и письменных обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.6. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества мер, принятых по обращениям.

2.6.1 Секретарь директора колледжа при необходимости, совместно с руководителями по направлению деятельности колледжа обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям колледжем (филиалом) в пределах его полномочий.

2.6.2 Секретарь директора колледжа обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет информацию директору колледжа.

3. . ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

- 3.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет секретарь руководителя (директора) колледжа.
- 3.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной сводной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке.
- 3.3. Каждое предложение, заявление и жалоба, и все документы, связанные с их рассмотрением и разрешением составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов их подшивка осуществляется к данной группе документов.
- 3.4. Секретарь руководителя колледжа проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента, присваивает исходящие регистрационные номера ответам на обращения граждан, организует отправку ответов адресатам.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

- 4.1. Директор колледжа (филиала) и руководители по направлению деятельности несут персональную ответственность за нарушение установленных сроков исполнения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, разглашение

