



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ РО «АМТ»
А.А. Петров
Приказ № 93- ОД
от «02» сентября 2024 года

Положение ***по работе с обращениями граждан*** ***в государственном бюджетном профессиональном*** ***образовательном учреждении Ростовской области*** ***«Азовский многопрофильный техникум»***

Принято на Совете ГБПОУ РО «АМТ»
Протокол № 1
от «02» сентября 2024 года

город Азов

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в ГБПОУ РО «АМТ»

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в ГБПОУ РО «АМТ» (далее – Инструкция) 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), а также запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Азовский многопрофильный техникум» (далее – училище) в ГБПОУ РО «АМТ».

1.2 Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», Уставом ГБПОУ РО «АМТ»..

2. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕДУР ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

2.1 Организация рассмотрения обращений в училище включает в себя следующие процедуры: прием и регистрация обращения, направление его на рассмотрение; рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения); постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив ГБПОУ РО «АМТ».; организация личного приема; анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2 Прием и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1 Граждане могут обращаться в училище письменно посредством почтовой переписки, через «ящик доверия», по телефону, лично (в ходе личного приема).

2.2.2 Письменное обращение может быть доставлено в ГБПОУ РО «АМТ» непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2.3 По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений секретарем ГБПОУ РО «АМТ» делается отметка о приеме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4 Секретарем техникума: проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки; ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми; проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью; вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации); составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.2.5 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.

2.2.6 Электронные обращения, поступившие на официальный сайт ГБПОУ РО «АМТ» или по электронной почте на официальный электронный адрес техникума – ru452009@yandex.ru – принимаются секретарем ГБПОУ РО «АМТ».

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

2.2.8 Все поступившие в техникум обращения граждан (независимо от формы и источника поступления) подлежат учету путем создания учетной записи с целью фиксации даты поступления и обязательной регистрации (с присвоением регистрационного номера) в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации обращений.

2.2.9 Устное обращение, оформленное по результатам проведения личного приема, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в канцелярии в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий и в карточке личного приема.

2.2.10 Поступившие в адрес техникума письменные обращения граждан передаются на рассмотрение директору техникума, после чего, в соответствии с резолюцией – на исполнение соответствующим структурным подразделениям (должностным лицам). Резолюция включает в себя фамилию, инициалы должностного лица техникума, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату. Выбор исполнителя осуществляется в соответствии с его компетенцией по решению вопросов, поставленных гражданином в обращении. Резолюция к обращению предписывает конкретное действие по рассмотрению обращения. Обращение направляется исполнителям для принятия мер согласно резолюции.

2.2.11 В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения передается секретарем техникума им не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в канцелярии. Исполнителю при рассмотрении жалобы гражданина в целях обеспечения безопасности запрещается передавать обращение и соответствующие документы по его рассмотрению лицу, действие (бездействие) которого обжалуется в обращении.

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

2.3.1 Рассмотрение обращения включает в себя подготовку ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения. При рассмотрении обращения исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости.

2.3.2 В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в училище. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем секретарю не позднее, чем за 3 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.

2.3.3 В исключительных случаях, указанных в подпункте 2.4.4 пункта 2.4 раздела 2 Инструкции, срок исполнения рассмотрения обращений может быть продлен директором. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

2.3.4 Если обращение требует срочного вмешательства, то оно должно быть рассмотрено незамедлительно.

2.3.5 Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается исполнителем на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях: прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя; злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи); невозможности прочтения текста; прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в училище более двух раз)

обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в техникум) (далее – многократные обращения); невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.6 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 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.

2.3.7 При рассмотрении обращения исполнитель: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости; в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право; обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.3.5 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции; докладывает директору (в виде устного доклада или обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в техникум).

2.3.8 В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение директору о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в техникум.

2.3.9 Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю и доклада директору о результатах рассмотрения обращения. На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

2.3.10 Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается директором. В случае временного отсутствия директора допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

2.3.11 Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через секретаря и допускается только по согласованию с директором при условии подтверждения ее обоснованности. Максимальный срок возврата ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

2.3.12 Подготовленный заявителю ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

– информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты; – в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;

– ответ на обращение подписывается директором училища либо уполномоченным на то лицом; – ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении, за исключением случаев, указанных в ст.11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений» Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу. Объем письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада директору, не может превышать двух страниц печатного текста.

2.3.13 При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

2.3.14 Секретарь училища самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения: передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в порядке, установленном законодательством; содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения; не подлежащие прочтению; многократные обращения.

2.3.15 При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел училища). Информация, содержащая сведения о персональных данных обучающегося, успеваемости, состояния здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

2.3.16 Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме, и его отказ от письменного ответа.

2.3.17 Особенности работы с отдельными категориями обращений.

2.3.18 Прием, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся секретарем училища в соответствии с требованиями Инструкции.

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

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 Информация по результатам рассмотрения обращения, предоставленная для доклада директору, может быть возвращена секретарем техникума исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Инструкции.

2.4.3 Контроль организации порядка рассмотрения обращений, поступивших в техникум, осуществляет секретарь техникума а.

2.4.4 При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения, он может быть продлен, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в журнал регистрации обращений после утверждения данного решения директором. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

2.4.5 Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения директором пролонгации срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за

рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать продление срока рассмотрения обращения.

2.4.6 Снятие с контроля поступивших в техникум обращений осуществляется секретарем училища: при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов; при предоставлении директором информации по итогам личного приема.

2.4.7 Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года у секретаря в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив техникума.

2.5 Организация проведения личного приема, телефонных переговоров

2.5.1 Личный прием осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приемную техникума, которая функционирует с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приеме.

2.5.2 Личный прием проводится директором техникума, заместителями директора согласно утвержденному графику.

2.5.3 Организация проведения личного приема включает в себя следующие процедуры: личный прием должностными лицами техникума: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения; рассмотрение обращения в ходе личного приема при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме; контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приема; подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приема; анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения; оформление карточек личных приемов.

2.5.4 Личный прием заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

2.5.5 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. График личного приема граждан утверждается директором. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.5.6 Все заявители, пришедшие на личный прием, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приема заявителя не может быть регламентировано. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почетные граждане г. Азова, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный прием вне очереди.

2.5.7 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в карточке личного приема гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

2.5.8 После заполнения карточки личного приема заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приема изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

2.5.9 В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приема и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приема делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

2.5.10 В ходе личного приема гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки.

- 2.5.11 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 2.5.12 Организацию и подготовку личного приема директором осуществляет секретарь техникума.
- 2.5.13 Ответственность за подготовку и организацию личного приема заместителями директора возлагается на заместителей директора (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).
- 2.5.14 Секретарь обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приема и рассмотрения обращений. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приема.
- 2.5.15 На устные обращения, поступившие по телефонам училища, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ дается должностным лицом училища непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

Разработал:

И.о. Зам. директора по УПР С.Ю. Банушина