

приложение
к приказу № 270-к(а)
от 22 декабря 2016 года

Рассмотрено
на Совете техникума
Протокол № 18
от «20» декабря 2016 г.

«Утверждаю»
директор ГБПОУ АО
« Онежский индустриальный
техникум »
_____ С.В.Лицевич
«22» декабря 2016 г.

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ
ОБЛАСТИ «ОНЕЖСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения, исполнения обращений граждан, а также организации приема граждан в техникуме.

Руководство техникума обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Положением.

Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений осуществляется в общем отделе техникума. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

Все письменные обращения, поступившие в техникум, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Обращения граждан рассматриваются директором техникума, заместителями директора, должностными лицами, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

Обязательному рассмотрению подлежат все обращения, поступающие в техникум.

В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении, не входит в компетенцию техникума, данное обращение 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.

Обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

Работники техникума несут персональную ответственность за:
- выполнение требований Инструкции, сохранность находящихся у них служебных документов.

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности :

- прием и первичная обработка;
- регистрация и постановка на контроль;
- направление на рассмотрение;
- рассмотрение;
- оформление ответов;
- представление проекта ответа гражданину на подпись руководителю учреждения и его доработка (при необходимости);

- регистрация ответа гражданину в журнале исходящей корреспонденции;
- направление ответа гражданину средствами почтовой связи, или передача первого экземпляра документа лично заявителю под подпись (на втором экземпляре) ;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений;
- организация хранения, использования и уничтожения документов и

- **материалов по обращениям с учетом утвержденной номенклатуры дел техникума.**

2.1 ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение, либо соответствующее обращение, поступившее почтовым отправлением или по факсу 8(81839)71991. **Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты gptu12@atnet.ru**

Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по электронной почте, по факсу и обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей, поступают в общий отдел техникума. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения ставится отметка с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

2.2 РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в техникум путем присвоения ему порядкового номера. Регистрация письменных обращений осуществляется в общем отделе техникума в следующем порядке:

в журнале регистрации поступающих документов указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направление ответа.

Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

- указывается тип доставки письменного обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.).

Если письменное обращение перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывается, откуда оно поступило (из министерства образования и науки Архангельской области и т.д.);

- проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу проставляется порядковый регистрационный номер и дата поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного номера и дата могут проставлены на письменном обращении в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3 НАПРАВЛЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ

В приемной директора в течение одного рабочего дня передаются поступившие письменные обращения на рассмотрение директору техникума или исполняющему обязанности директора техникума.

Директор техникума, исходя из содержания письменных обращений, принимает решение о направлении их на рассмотрение в те структурные подразделения, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных авторами вопросов.

Поручение о рассмотрении письменного обращения должно включать (фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, дата).

В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения может содержаться указание «Срочно», предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

При необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения, директор техникума определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину.

2.4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Основанием для рассмотрения письменного обращения в техникум является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;
- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- направляет гражданину письменный ответ по существу поставленных в

письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в резолюции директора по рассмотрению письменного обращения указано несколько исполнителей и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

В случае если письменное обращение, по мнению должностного лица (исполнителя), направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено в общий отдел техникума для его переадресации в соответствии с компетенцией.

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

Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в электронной форме - ответ в форме

электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов);

- если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

если от гражданина поступило заявление о прекращении

рассмотрения его обращения.

Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.5. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется заместителем директора по учебно-воспитательной работе, должностными лицами техникума: заместителем директора по учебно-производственной работе, заместителем директора по административно-хозяйственной части, завучем.

Ответы на обращения подписываются директором техникума (и.о. директора техникума).

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения в отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

Ответы гражданам печатаются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями делопроизводства. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.6 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

С момента регистрации письменного обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую «федеральным законом тайну».

Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются сотрудниками техникума, назначенными ответственными за рассмотрение обращения.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В ТЕХНИКУМЕ

Организация личного приема граждан осуществляется в приемной техникума. Личный прием граждан осуществляется в кабинетах директора техникума, заместителей директора техникума.

На информационном стенде и официальном сайте техникума размещается информация о графике приема.

Личный прием граждан осуществляется согласно графика приема граждан, который определен Порядком.

Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В случае, если в обращении поставлены вопросы решение которых не входит в компетенцию техникума, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

После завершения личного приема граждан директор техникума направляет поручения по устным обращениям и письменные обращения, поступившие на личном приеме, исполнителям для рассмотрения.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по которым приняты исчерпывающие меры, разъяснены возможные пути и способы решения поднимаемых вопросов.

IV. Организация хранения, использования и уничтожения документов материалов по обращениям граждан.

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.

Для обращений и документов (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению установлены следующие сроки хранения (в соответствии с приказом Минкультуры России от 25.08.2010 №558 и номенклатуры дел техникума):

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.