




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Архангельской области
«Березниковский индустриальный техникум»

Рассмотрено
на Совете техникума
« 11 » июня 2024 г.
Протокол № 4

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБПОУ АО «Березниковский
индустриальный техникум»

А.М. Ильин
« 11 » июня 2024 г.
Приказ № 167
от 11 июня 2024 года

ИНСТРУКЦИЯ по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Архангельской области «Березниковский индустриальный техникум»

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в ГБПОУ АО «Березниковский индустриальный техникум» (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 Архангельской области «Березниковский индустриальный техникум» (далее - техникум) в ГБПОУ АО «Березниковский индустриальный техникум».

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 техникума, Инструкцией по делопроизводству.

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

2.1 Организация рассмотрения обращений в техникуме включает в себя следующие процедуры:

- приём 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 техникума;

- организация личного приёма;
- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2 Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане могут обращаться в техникум письменно посредством почтовой переписки, по телефону, лично (в ходе личного приёма, в том числе выездных личных приёмов).

Письменное обращение может быть доставлено в техникум непосредственно заявителем, его представителем, фельдьегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2.2. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений делопроизводителем техникума делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.3. Делопроизводителем 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 фельдьегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём 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.

2.2.4. 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.

2.2.5. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт техникума или по электронной почте на официальный электронный адрес техникума – pu-14@mail.ru, profi-14@mail.ru - принимаются делопроизводителем техникума.

2.2.6. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на

конверте и передаётся адресату.

2.2.7. Все поступившие в техникум обращения граждан (независимо от формы и источника поступления) подлежат учёту путём создания учётной записи с целью фиксации даты поступления и обязательной регистрации (с присвоением регистрационного номера) в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации обращений. Форма журнала приведена в Приложении А.

2.2.8. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личного приёма, 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 (Приложение Б).

2.2.9. 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.

2.2.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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. При рассмотрении обращения гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.3.3. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в техникуме. 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.

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

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

2.3.6. 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 техникуме 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.

2.3.7. 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 совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.3.8. 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;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

докладывает директору (в виде устного доклада или обобщённой 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 техникуме).

2.3.9. 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.

2.3.10. 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 (обобщённого) 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.

2.3.11. 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.

2.3.12. Переадресация обращения другому исполнителю

осуществляется через канцелярию и допускается только по согласованию с директором при условии подтверждения её обоснованности.

Максимальный срок возврата ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

2.3.13. 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 техникума 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.

Объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада директору, не может превышать двух страниц печатного текста.

2.3.14. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе

в реквизитах).

2.3.15. Делопроизводитель техникума 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;

находящиеся в поле деятельности канцелярии.

2.3.16. При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел техникума).

Информация, содержащая сведения о персональных данных ребёнка, успеваемости, состояния здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

2.3.17. 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 объёме, и его отказ от письменного ответа.

2.3.18. Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся секретарём техникума 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 секретарём 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 Делопроизводитель техникума.

2.4.4. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения, он может быть продлён, 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 через канцелярию продление срока рассмотрения обращения.

2.4.6. Снятие с контроля поступивших в техникум обращений осуществляется делопроизводителем техникума:

при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при предоставлении директором информации по итогам личного приёма.

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

2.5. Организация проведения личного приёма, телефонных переговоров

2.5.1. Личный приём осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приёмную техникума, которая функционирует с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.15, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

2.5.2. Личный приём проводится директором техникума, заместителями директора согласно утверждённому графику.

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

личный приём должностными лицами техникума: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма 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 приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения;

оформление карточек личных приёмов.

2.5.4. Личный приём 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 санитарноэпидемиологическим требованиям.

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

2.5.6. Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане Архангельской области, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

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

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

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

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

2.5.11. Организацию и подготовку личного приёма директором осуществляет делопроизводитель техникума.

2.5.12. Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителями директора возлагается на заместителей директора (далее - лица, ответственные за работу с обращениями).

2.5.13. Делопроизводитель обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают подготовку материалов к

рассмотрению вопросов в ходе личного приёма.

2.5.14. На устные обращения, поступившие по телефонам техникума, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицом техникума непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

2.6. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер при рассмотрении обращений

2.6.1. Делопроизводитель техникума осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ:

- количества и характера поступивших и рассмотренных обращений;
- количества и характера принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.2. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

- анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;
- осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений;
- выявление причин многократности обращений, в том числе одним и тем же должностным лицам.

2.6.3. Делопроизводитель техникума:

осуществляет подготовку ежемесячных, ежеквартальных, годовых 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 готовят 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.

10 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А - Форма журнала регистрации обращений.

Приложение Б - Форма карточки личного приема.

Форма карточки личного приема

Карточка личного приёма

Личный приём *Выездной личный приём* (нужное подчеркнуть)

№ _____ Дата приёма _____

Ф.И.О. _____

Дата рождения _____

Документ, удостоверяющий личность _____

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

Адрес: _____
места регистрации _____

Телефон: домашний _____ сотовый _____

Частота обращений: *Первичное* *Повторное* *Многokrатное*

Вид обращения: *Предложение* *Заявление* *Жалоба*

Место работы _____

Содержание _____

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь

С вышеизложенным согласен

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О.)