



УТВЕРЖДАЮ

Директор техникума

А.Ф. Саланов

«14» мая 2024 г.

1.5 ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в областном государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Большенагаткинский техникум технологии и сервиса» (ОГБПОУ Большенагаткинский ТТнС)

Принят на общем собрании
трудового коллектива техникума
Протокол №4 от 06.05.2024 г.
Председатель собрания


Горлова Е.А.

2024 год

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций (далее Инструкция) в ОГБПОУ Большенагаткинский ТТиС разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8ФЗ), Указом Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» и законодательством Российской Федерации, указом Губернатора Ульяновской области от 29.12.2023 № 127 «О внесении изменений в указ Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2», Распоряжением Министерства просвещения и воспитания Ульяновской области №725-р от 11.04.2024 года и определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Руководителя ОГБПОУ Большенагаткинский ТТиС (далее Руководителя Учреждения) и Областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Большенагаткинский техникум технологии и сервиса» (далее также - Учреждение), от граждан и организаций (далее - заявитель) обращений в письменной форме, форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения (далее - запрос), а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом №59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом N 8-ФЗ к запросам (далее - необращения), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приема граждан Руководителем Учреждения.

1.2. Для целей настоящей инструкции используются следующие термины :

1) Обращение - направленные Руководителю Учреждения и в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к Руководителю Учреждения, в Учреждение.

2) обращение в письменной форме — обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов.

4) обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

5) обращение, не поддающееся прочтению - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) контрольное обращение - обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом Учреждения с сопроводительным документом для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение - устное сообщение, поступившее от заявителя по телефону и не подлежащее регистрации, кроме сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций;

11) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Учреждения или должностных лиц;

12) рассмотрение обращения — действия Учреждения, Руководителя Учреждения, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер — выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

15) «поддержано» — решение по результатам рассмотрения обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя — обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» — решение по результатам рассмотрения обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» — решение по результатам рассмотрения обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба — необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства — при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение — ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приема;

20) объективность — достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

21) всесторонность разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

22) правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции - направление Учреждением, должностным лицом Учреждения обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

24) сопроводительный документ — служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан — утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

26) уведомление служебный документ, направляемый Руководителем Учреждения, Учреждением.

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения.

27) исполнитель — должностное лицо Учреждения, уполномоченное на рассмотрение обращения;

28) аннотация — краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

29) анонимное обращение — обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию или адрес электронной почты;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

30) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Учреждение о предоставлении информации о деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения;

31) 31) пользователь информацией граждан (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения, должностных лиц Учреждения. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

32) запрос документов и материалов служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

33) рассмотрение запроса действия Руководителя Учреждения, должностного лица Учреждения, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) ответ на запрос — служебный документ, направляемый должностным лицом Учреждения пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения; запрашиваемая информация не относится к деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения; запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа; запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией; в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Руководителем Учреждения и Учреждением, о проведении анализа деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения, должностных лиц Учреждения или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией; в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

35) результат рассмотрения запроса - направление Учреждением, должностным лицом Учреждения пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт - официальный сайт Учреждения в сети «Интернет» (btt3dn.ru), содержащий информацию о деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения, должностных лиц Учреждения, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Учреждению;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, — обращение, принятое к рассмотрению Учреждением или должностным лицом Учреждения, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) модуль «Обращения граждан» автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота Правительства и исполнительных органов Ульяновской области, используемая в Учреждении для обработки поступающих обращений, запросов, необращений;

39) должностное лицо Учреждения - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Учреждении;

40) страница «Обратная связь» - информационный ресурс, который размещён на официальном сайте и предназначен для направления Руководителя Учреждения, в Учреждение, должностным лицам Учреждения обращений в форме электронного документа;

41) сотрудник - государственный гражданский служащий (работник) и работник, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы Учреждения;

42) необращение - текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

43) поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

44) приглашение - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

45) соболезнование - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определённому событию (несчастью);

46) текст, направляемый на ознакомление, текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

1.3. Руководитель Учреждения, Учреждение, должностные лица Учреждения обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются Руководителем Учреждения, Учреждением, лицами Учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.5. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения (в рамках своей компетенции) и обобщения обращений и запросов, личного приёма Руководителя Учреждения, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет заведующий канцелярией.

1.6. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение должностным лицам Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях и запросах вопросов, осуществляются Руководителем Учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности (далее - уполномоченное лицо), на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работниками отдела обращений и представленными в установленном порядке на доклад.

1.7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными сотрудниками по их поручению.

1.8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес Руководителя Учреждения и Учреждения, должностных лиц Учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес Руководителя Учреждения и Учреждения, должностных лиц Учреждения с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.12. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес Руководителя Учреждения и Учреждения, должностных лиц Учреждения, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.13 Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения, осуществляется в модуле «Обращения граждан».

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения, непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются Руководителю Учреждения, в Учреждение путём заполнения формы на странице «Обратная связь» официального сайта (btt.3dn.ru), по адресу электронной почты Учреждения uspobtt@mo73.ru

Обращения в форме электронного документа, направленные Руководителю Учреждения, в Учреждение без использования страницы «Обратная связь» официального сайта, без использования электронного адреса uspobtt@mo73.ru к рассмотрению не принимаются.

2.4. Обращения в форме электронного документа, указанные в абзаце первом пункта 2.3 настоящего раздела, распечатываются заведующей канцелярией, в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения по почте, принимаются и сортируются заведующей канцелярией ОГБПОУ Большенагаткинского ТТиС.

2.7. Заведующий канцелярией при учёте и первичной обработке почты при приёме текста в письменной форме проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.); составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью Руководителя Учреждения, либо лица его замещающего.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения и необращения, подлежат регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение.

В случае поступления в Учреждение текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения и необращения, выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации заведующей канцелярией в день их поступления в Учреждение с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, а также необращений в электронную регистрационную карточку (далее ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные: дата регистрации; фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее –при наличии); пол заявителя (мужской, женский); почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты; вид документа (обращение, необращение); вид обращения (заявление, предложение, жалоба); тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса); льготная принадлежность; форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа); признак «многопишущий заявитель»; канал поступления (вид доставки) (почта, сеть «Интернет», личный приём, канал электронного обмена межведомственный электронный документооборот (МЭДО), телефон, «Виртуальная общественная приёмная», получено в Министерстве и др.); если обращение переадресовано из другого органа:

признак «открытое письмо»; источник поступления, входящий номер сопроводительного письма; Ф.И.О. исполнителя; сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты); количество листов либо формат и объём электронного файла; наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла); аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в Учреждение тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. Заведующий канцелярией, ответственный за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, делает отметку с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ; на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами; на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ; на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-03, с учётом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации; на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

на необращения.

2.14. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, заведующей канцелярией при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль заведующий канцелярией готовит проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырёхзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц; 4) вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) необращение;

5) типа соответствующего вида каждого вопроса;

6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);

7) решения, принятого по обращению;

8) выявления необращений (НО) с внесением в ЭРК:

а) вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

б) типов вопросов:

«положительная оценка деятельности (благодарность)» (НО1);

«поздравление» (НО2);

«приглашение» (НО3);

«соболезнование» (НО4);

«материалы на ознакомление» (НО6);

9) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем заведующий канцелярией распечатывает ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладётся в почту уполномоченному лицу.

2.17. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенный Руководителем Учреждения проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.

2.18. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица подписанные им собственноручной подписью ЭРК сканируются заведующей канцелярией, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан» и документы оперативно передаются исполнителям.

2.19. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Заведующим канцелярией сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные собственноручной подписью уполномоченного лица, направляются в адрес соответствующих государственных органов, почтовой связью в течение 7 дней со дня регистрации обращений в Учреждении.

В адрес заявителя исполнителем готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью Руководителя Учреждения.

2.20. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты сотрудником отдела обращений сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в архив на хранение.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся все обращения, поступившие в Учреждение.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников Финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля, и сотрудником отдела обращений вносится соответствующая корректировка по дате исполнения обращения в модуль «Обращения граждан». Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля.

Направление документов в архив.

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Учреждении, либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в Учреждении, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1- 4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем заведующей канцелярией для доклада Руководителю Учреждения не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, с согласованием всех заинтересованных лиц, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1-4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта, и если иное

не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Учреждении.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Обращение, поступившее Руководителю Учреждения, в Учреждение и должностному лицу Учреждения, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Учреждении.

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Учреждении.

4.2.3. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в Учреждении.

4.2.4. Обращения, указанные в подпункте 4.2.3 настоящего пункта, и ответы на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте Учреждения, при этом размещённые обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.

4.2.5. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в Учреждении рассматриваются обращения по вопросам: перебоев в газоснабжении; перебоев в теплоснабжении; ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий; предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления их последствий.

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения отделом обращений сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём отделом обращений в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью Руководителя Учреждения.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется отделом обращений в течение 5 дней со дня его 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 пункте 4.3 настоящего раздела 4.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации отделом обращения возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.9 настоящего раздела.

4.8. На поступившее в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта ответ на обращение, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. Руководителя Учреждения, Учреждение при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю; в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно— процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи,

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю отделом обращений направляется разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения.

4.12. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми

обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения.

О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения.

4.12.2. В случае если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение отделом обращений списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.13. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения,

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

4.16. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается отделом обращений заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.17. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается Руководителем Учреждения.

4.18. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» отделом обращений после согласования с уполномоченным лицом. 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 отделом обращений в государственной орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.

4.19. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд по обращению;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения; докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются Руководителем Учреждения.

4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через заведующую канцелярией и допускается только по согласованию с Руководителем Учреждения.

Максимальный срок возврата в отдел обращений ошибочно направленного обращения составляет 1 рабочий день.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.25. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения, указанному в ЭРК, с приложением копии ответа заявителю.

4.26. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений Руководитель Учреждения осуществляет:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка Учреждения
 - б) ссылки на дату и номер обращения;
 - в) ссылки на источник поступления обращения;
 - г) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:
 - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
 - а) «поддержано»;
 - б) «не поддержано»;
 - в) «разъяснено»;
- 5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- б) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- 7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано».

4.26.1. Первичную оценку ответов заявителю и информации по результатам рассмотрения обращений, описанных в подпунктах 1-3 пункта 4.26 осуществляют уполномоченные лица Учреждения, согласно компетенциям.

4.27. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.28. 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 заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.29. Исполнитель направляет проекта ответа заявителю Руководителю Учреждения.

4.30. Направление ответа заявителю без подготовки информации по результатам рассмотрения обращения в адрес Руководителя Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и проект ответа заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, пакет документов по обращению подписывается Руководителем Учреждения.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце втором настоящего пункта Руководитель Учреждения возвращает пакет документов по обращению на доработку исполнителю через заведующую канцелярией.

4.32. Отметка «Согласовано в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Учреждения ставится Руководителем Учреждения при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение года у заведующей канцелярией в отдельных папках, которые по истечении одного года передаются в архив Учреждения.

4.34. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация проведения личного приёма

5.1. График личного приема граждан составляется заведующей канцелярией по согласованию Руководителем Учреждения и доводится до сведения граждан посредством размещения на информационном стенде и через официальный сайт техникума в сети «Интернет».

5.2. Личный приём проводится Руководителем Учреждения.

5.3. Запись граждан на личный прием к Руководителю Учреждения осуществляется заведующей канцелярией в соответствии с законодательством и настоящей Инструкцией ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 или по телефону 8 (84245) 2-23-45, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приеме. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём, уведомления о переносе даты и времени личного приёма осуществляется по телефону, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 1 день до даты, назначенной Руководителем Учреждения.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.5. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого заведующей канцелярией осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение №1 к Инструкции). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, Руководителем Учреждения, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращения в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.6. На личном приёме Руководителя Учреждения могут присутствовать заместители директора и руководители структурных подразделений, а также специалисты, в компетенцию которых входит решение рассматриваемого вопроса.

5.7. В ходе личного приёма заведующая канцелярией обеспечивает документационное оформление личного приема:

5.7.1. оформляет карточку личного приема

5.7.2. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.7.3. 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.

5.7.4. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном, настоящей Инструкцией.

5.7.5. На копии письменного обращения заведующей канцелярией делается отметка о приёме обращения в Учреждение.

5.8. Заведующей канцелярией обращения с личного приема регистрируются в модуле «Обращения граждан» системы электронного документооборота, ставятся на контроль в день личного приёма и направляются на исполнения в структурные подразделения Учреждения после резолюции Руководителя Учреждения.

5.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям с личного приёма осуществляет заведующая канцелярией.

5.10. Поручения по обращениям с личного приёма снимаются с контроля или ставятся на повторный контроль на основании личной резолюции Руководителя Учреждения.

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. Должностное лицо Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Учреждении предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.2. Должностное лицо Учреждения при направлении первичных обращений, поступивших в Учреждение по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечению установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

6.3. Должностное лицо Учреждения принимает к рассмотрению поступившие в Учреждение обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения; первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в обращениях вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

6.4. Учреждение при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока их рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

6.5. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, направляется ответ заявителю за подписью Руководителя Учреждения или лица, исполняющего его обязанности.

6.6. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, Руководитель Учреждения принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее — территория).

7.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации,

по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

7.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории.

7.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений — «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

7.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Учреждением мерах по обращениям.

7.9. Расчёт относительных показателей доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

7.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

7.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

7.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (еженедельные, ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно - статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей; тематические информационно аналитические обзоры обращений заявителей.

7.13. Анализ оценки удовлетворенности заявителя:

формой подачи обращения или запроса через страницу «Обратная связь» сайта btts.3dn.ru ;

Анализ оценки удовлетворенности заявителя ответом на обращение или запрос, направленным посредством электронной почты и ПОС.

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Учреждении и ответственность должностных лиц Учреждения за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес Руководителя Учреждения, в Учреждение для принятия мер, возлагается на заведующего канцелярией назначенного соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями граждан.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение, осуществляют исполнители и Руководитель Учреждения.

8.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:
постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения; предоставление информации Руководителю Учреждения для принятия решения.

8.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:
за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

8.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

8.5. 1) проверок:

- а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- в) соответствия законодательству работы с обращениями в Учреждении;
- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

- а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений: текущий (ежедневный); итоговый (ежемесячный); упреждающий (еженедельный).

8.6. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения.

8.7. Должностные лица Учреждения, исполнители привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.8. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции заведующей канцелярией направляется докладная записка на имя Руководителя Учреждения для принятия решения.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Учреждение. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Учреждение.

9.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в Учреждении в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации

О направлении (переадресации) запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Учреждении. В случае, если Учреждение не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Учреждении.

9.3. Запрос подлежит рассмотрению в 27-дневный срок со дня его регистрации в Учреждении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Руководителем Учреждения и Учреждением, проведении анализа деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Руководителя Учреждения и Учреждения по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

9.8. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

9.9. На запрос в устной форме по телефону телефонной линии Учреждения (8(84245) 2-23-45), которая функционирует ежедневно с понедельника по пятницу с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней) заведующей канцелярией предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Учреждения, приёмной Руководителя Учреждения;

- о порядке и формах обращения в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения, о порядке и времени личного приёма Руководителем Учреждения;

- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

- о фамилиях, именах и отчествах (последнее при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;

- о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

- о регистрационном номере поступившего в Учреждение обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Учреждения и уполномоченных лиц.

9.10. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся заведующей канцелярией в соответствии с требованиями настоящей Инструкции. .

Рассмотрение запросов производится исполнителями в соответствии с компетенцией.

9.11. Устные сообщения, поступившие на телефонную линию Учреждения, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в модуле «Обращения граждан» не подлежат за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций, при поступлении которых заполняется карточка обращения по телефону (приложение № 2).

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, сотрудником отдела обращений, принимается одно из следующих решений:

- об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган запроса в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

- об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Руководителя Учреждения, Учреждения.

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Большенагаткинский техникум технологии и сервиса»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Личный приём
(нужное подчеркнуть)

Выездной личный приём

Рег № _____

Дата приёма _____

Время приёма _____

Вёл приём: _____

Заявитель _____

(Фамилия, имя, отчество)

Дата рождения _____
(с согласия заявителя)

Адрес места регистрации _____

Телефон _____ места жительства _____

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное* (нужное подчеркнуть)

Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба* (нужное подчеркнуть)

Льготы _____

Место работы _____
(с согласия заявителя)

Содержание устного обращения: _____

Информация о направлении обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы _____

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения _____

Информирован(а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному ОГБПОУ Большенагаткинский ТТиС (Ульяновская область, Цильнинский район, с.Большое Нагаткино, ул.Молодежная д.8), с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных

С вышеизложенным согласен _____

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

Подпись /Расшифровка подписи/

Резолюция Руководителя Учреждения: _____

(Подпись, инициалы, фамилия должностного лица)

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Большенагаткинский техникум технологии и сервиса»

Карточка обращений по телефону
телефонной линии (884245)2-23-45

Дата обращения _____

Заявитель _____
(Фамилия, имя, отчество)

Телефон _____

Содержание устного обращения: _____

Р.С. на основании ст.6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» заявитель просит не оглашать его личные данные.

Резолюция Руководителя Учреждения: _____

