

## **УТВЕРЖДЕНА**

Приказом директора ГБПОУ ИО «БрПК»  
№ 55 от «27» февраля 2018г.

### **Инструкция**

о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении  
Иркутской области «Братский политехнический колледж»  
(ГБПОУ ИО «БрПК»)

#### **I. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения, исполнения обращений граждан, а также организации приема граждан в колледже.
2. Руководство колледжа обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в ГБПОУ ИО «БрПК» (далее – Инструкция по делопроизводству), настоящей Инструкцией.
3. Обращения граждан рассматриваются директором колледжа, заместителями директора, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.
4. Работники колледжа несут персональную ответственность за выполнение требований Инструкции, сохранность находящихся у них служебных документов.

#### **II. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в Электронной форме (далее обращения)**

##### **2.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений**

Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка;
- регистрация;
- постановка на контроль;
- направление на рассмотрение;
- рассмотрение;
- оформление ответов;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

##### **2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений**

2.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение, либо соответствующее обращение, поступившее почтовым отправлением или по факсу.

2.2.2. Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты и на официальный сайт колледжа.

2.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по электронной почте, по факсу, обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), поступают в приемную колледжа.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения ставится отметка с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

### **2.3.Регистрация поступивших письменных обращений**

2.3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж путем присвоения ему порядкового номера.

2.3.2. Регистрация письменных (первичный ввод данных) осуществляется в приемной колледжа в следующем порядке:

- в журнале регистрации поступающих документов указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направление ответа. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

- указывается тип доставки письменного обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывается, откуда оно поступило;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу проставляется штамп с указанием индекса дела, через дробь – порядковый регистрационный номер и дата поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3.3. Повторные обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения, подбирается вся предшествующая переписка.

### **2.4.Направление письменных обращений на рассмотрение**

2.4.1. Секретарь в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения на рассмотрение директору колледжа, или исполняющему обязанности директора колледжа.

2.4.2. Директор колледжа, исходя из содержания письменных обращений, принимает решение о направлении их на рассмотрение в те структурные подразделения, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы).

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

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

2.4.5. Обращения, в которых отсутствуют просьбы, жалобы, предложения, или содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики, вновь поднимаются ранее рассмотренные вопросы (по которым давались ответы и которые соответственно не требуют дополнительного рассмотрения), списываются в архив. На таких обращениях (в правом верхнем углу первого листа), делается пометка «В дело».

## **2.5. Рассмотрение письменных обращений**

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

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;
- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;
- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- направляет гражданину письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 3 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

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

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

2.5.6. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в электронной форме – ответ в форме электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

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

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

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

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

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

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

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

## **2.6. Постановка письменных обращений на контроль**

2.6.1. На контроль ставятся письменные обращения в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также письменные обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка обращений на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

2.6.2. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, обращение, может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.

2.6.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет секретарь, а также должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений данной категории.

## **2.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений**

2.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения должностному лицу, по поручению которого рассматривается указанное обращение.

2.7.3. После принятия должностным лицом, указанным в пункте 2.7.2 настоящего подраздела, решения о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель направляет гражданину – автору данного обращения уведомление о продлении срока рассмотрения поданного им обращения.

## **2.8. Оформление ответов на письменные обращения**

2.8.1. Ответы на обращения подписываются директором колледжа.

2.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

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

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

2.8.5. Подлинники письменных обращений возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

2.8.7. Оформление дел по результатам рассмотрения обращений для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

## **2.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений**

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

2.9.2. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются в рабочее время колледжа по тел. (3953) 46-07-70.

## **2.10. Организация личного приема граждан в колледже**

2.10.1 Личный прием граждан проводят директор колледжа, заместители директора колледжа.

2.10.2. Личный прием граждан осуществляется в кабинетах директора колледжа, заместителей директора колледжа, в соответствии с графиком личного приема, размещенного на информационном стенде.

2.10.3 Места ожидания личного приема оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.10.4. График приема размещается на официальном сайте колледжа.

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

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией и Инструкцией по делопроизводству.

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

2.10.8. После завершения личного приема граждан, директор колледжа направляет письменные обращения, поступившие на личном приеме, и поручения по устным обращениям, исполнителям для рассмотрения. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений возлагается на исполнителей.