



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ СПО СО «КМТ»
Н.В. Плохова
19 августа 2012г.

ИНСТРУКЦИЯ **по организации работы с обращениями граждан**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в ГБОУ СПО СО «КМТ» разработана на основании Федерального Закона Российской Федерации от 02 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010г. № 126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ)

2. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в образовательное учреждение, порядок ведения делопроизводства по ним, организацию личного приема граждан, порядок ведения и хранения журнала учета обращений граждан.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Администрацией ГБОУ СПО СО «КМТ» рассматриваются письменные и устные обращения граждан (работников учреждения, обучающихся, родителей и других лиц) по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, в порядке, предусмотренном законодательством РФ. Рассмотрение обращений граждан производится директором техникума или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом образовательного учреждения. Непосредственное ведение работы с обращениями граждан, ее организационное и документационное обеспечение осуществляются документоведем.

2.2. Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме:

- предложения - рекомендации гражданина по улучшению организации деятельности учреждения в целом или его структурных подразделений (должностных лиц) с целью реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей; существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов деятельности учреждения.
- заявления - просьба гражданина о содействии в реализации его или других лиц законных прав, свобод, интересов, либо сообщение о нарушении законов, недостатках в работе образовательного учреждения и должностных лиц;
- жалобы - просьба гражданина о восстановлении или защите его (другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических (физических) лиц.

Письменное обращение составляется и оформляется гражданином на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения пересылаются по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются гражданами лично или через третьих лиц.

Устное обращение доводится гражданином лично или через третьих лиц до сведения руководителя учреждения в ходе приема.

2.3. Порядок приема и первичной обработки письменных обращений:

1. Все присланные по почте в адрес образовательного учреждения письменные обращения граждан (в том числе телеграммы), передаются для предварительного рассмотрения документоведе, который производит регистрацию и проверку поступившей корреспонденции:
 - правильность адресования;
 - правильность оформления и доставки;
 - целостность упаковки;
 - наличие вложений.

2. Конверт письменного обращения подкалывается к обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту. В случае если вопрос, поставленный в письменном обращении, не находится в компетенции учреждения, обращение списывается в дело или направляется в соответствующий орган в течение семи дней со дня регистрации, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.
3. Поступившие в письменных обращениях документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди листа с текстом обращения. При необходимости с них снимаются копии. Деньги и подлинные документы, поступившие вместе с письменным обращением, возвращаются обратившемуся почтовым переводом (заказным письмом).
4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной образовательного учреждения. По просьбе обратившегося ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.
5. Обращения, поступившие на имя директора техникума с пометкой "Лично", не вскрываются и передаются адресату.
6. Обращения поступившие в образовательное учреждение по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются с указанием формы поступления.
7. Рассмотрение, а также передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.
8. Письменному обращению присваивается регистрационный номер, проставляемый в штампе и в регистрационном журнале. При регистрации:
 - фамилия и инициалы заявителя вносятся в именительном падеже, для коллективных обращений указывается наименование общественного объединения, от имени которого направлено соответствующее обращение, например "группа граждан";
 - адрес заявителя вносится в точном соответствии с данными, указанными в тексте письменного обращения (на конверте), если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ;
 - способ доставки письменного обращения так же вносится в регистрационный журнал (обычное или заказное письмо; телеграмма; письмо, доставленное лично).
 - если письменное обращение переслано из другого предприятия (организации, учреждения), то указывается, откуда именно оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.
9. Письменные обращения, рассмотренные директором ОУ, содержащие резолюцию регистрируются в установленном порядке, после чего обращение незамедлительно передается на исполнение должностному лицу. Исполнитель, указанный в резолюции, рассматривает обращение не более 30 дней со дня регистрации.
10. Ответственный исполнитель вправе:
 - давать поручения в связи с исполнением документа другим должностным лицам;
 - пригласить заявителя для личной беседы;
 - запрашивать дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
11. Не рассматриваются, письменные обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, угрозы жизни, здоровью и имуществу должного лица, о чем заявитель уведомляется письменно. В необходимых случаях такие письма направляются в правоохранительные органы.
12. Не принимаются к рассмотрению обращения, если текст обращения не поддается прочтению, если не указана фамилия гражданина, направившего обращение, подпись и адрес для ответа.
13. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении или совершенном правонарушении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

14. На письменные обращения, по сути, не являющиеся заявлениями, жалобами и предложениям (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, а также письма, присланные в адрес предприятия для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.
15. В случае если письменное обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем от того же лица (группы лиц) обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося в письменной форме.
16. В случае если по вопросу, содержащемуся в письменном обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом обратившегося.
17. В случае если при рассмотрении письменного обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они возражают против его рассмотрения (письменно), руководитель вправе прекратить рассмотрение обращения, о чем обратившийся также уведомляется.
18. Текст письма должен содержать исчерпывающие ответы на все поставленные в обращении граждан вопросы, излагаться четко, последовательно, кратко. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
19. Ответ на обращения граждан подписывает директор образовательного учреждения. В зависимости от существа, затронутого в обращении вопроса, ответ в обязательном порядке должен содержать сведения о его исполнителе (фамилию и инициалы).
20. При направлении ответа в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что обратившийся в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения своего обращения (для коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ).
21. Ответам на письменные обращения присваивается исходящий номер, отправление ответов без регистрации не допускается.
22. Подлинники письменных обращений, поступившие в адрес учреждения из других организаций, возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или соответствующего указания в сопроводительном письме.
23. Формирование и хранение дел у исполнителей не допускается. В случае полного заполнения всех страниц журнала учета обращений граждан, он хранится вместе с новым по месту его ведения, до истечения календарного года, затем передается в архив образовательного учреждения со сроком хранения 5 лет, по истечении установленного срока материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению.
24. Сведения об устных обращениях, критических замечаниях и предложениях граждан, еженедельно рассматриваются на рабочих совещаниях и используются для совершенствования работы с обращениями граждан.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан проводится директором образовательного учреждения, его заместителями не реже одного раза в месяц в установленные для этого и доведенные до сведения граждан дни и часы, о месте и дате проведения личного приема граждане информируются через сайт образовательного учреждения.

При отсутствии по уважительным причинам указанных должностных лиц личный прием граждан осуществляется лицами, исполняющими их обязанности.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть разрешен во время личного приема, обращение может быть изложено гражданином в письменной форме и подлежит рассмотрению порядке, установленном настоящей Инструкцией для рассмотрения письменных обращений граждан. На таких обращениях делается пометка - «С личного приема».

Учет обращений, принятых на личном приеме граждан, и результаты их рассмотрения производится в журнале учета обращений граждан.