

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу директора
государственного автономного
профессионального
образовательного учреждения
Архангельской области
«Архангельский политехнический
техникум»
от «21» декабря 2022 г №1072

РАССМОТРЕНО
Советом
государственного автономного
профессионального образовательного
учреждения Архангельской области
«Архангельский политехнический
техникум»

Протокол от «21» декабря 2022 г № 6

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
государственного автономного
профессионального образовательного
учреждения Архангельской области
«Архангельский политехнический
техникум»

от «21» декабря 2022 г №1072

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан в Государственном автономном
профессиональном образовательном учреждении Архангельской области
«Архангельский политехнический техникум»

1. Общее положение

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Архангельский политехнический техникум» (далее – Инструкция) определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных

(физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Архангельский политехнический техникум» (далее – учреждение).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. Состав, последовательность процедур по организации рассмотрения обращений, требования к порядку их выполнения

2. 1. Организация рассмотрения обращений в учреждении включает в себя следующие процедуры:

- приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение; рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);

- постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив учреждения;

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Граждане могут обращаться в учреждении письменно по средствам почтовой связи, по телефону, лично (в ходе личного приёма).

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

2.2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений секретарем руководителя учреждения делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4. Секретарем руководителя учреждения:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту не вскрытыми;
- проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);
- составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения;

2.2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей. При поступлении такого почтового отправления составляется акт, и информация незамедлительно передается в дежурную часть отдела полиции № 3 УМВД России по городу Архангельску по телефону.

2.2.6. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт учреждения или по электронной почте на официальный электронный адрес учреждения – «secr@apt.ru» – принимаются секретарем руководителя.

2.2.7. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.2.8. Все поступившие в учреждение обращения граждан (независимо от формы и источника поступления) подлежат учёту путём создания учётной записи с целью фиксации даты поступления и обязательной регистрации (с присвоением регистрационного номера) в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации обращений.

2.2.9. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личного приёма, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в отделе организационной и кадровой работы в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий и в карточке личного приема.

2.2.10. Поступившие в адрес учреждения письменные обращения граждан передаются на рассмотрение директору, после чего, в соответствии с резолюцией – на исполнение соответствующим структурным подразделениям (должностным лицам). Резолюция включает в себя фамилию, инициалы должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

2.2.11. Выбор исполнителя осуществляется в соответствии с его компетенцией по решению вопросов, поставленных гражданином в обращении. Резолюция к обращению предписывает конкретное действие по рассмотрению обращения.

2.2.12. Обращение направляется исполнителям для принятия мер согласно резолюции.

2.2.13. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения передается секретарем руководителя исполнителям не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации.

2.2.14. Исполнителю при рассмотрении жалобы гражданина в целях обеспечения безопасности запрещается передавать обращение и соответствующие документы по его рассмотрению лицу, действие (бездействие) которого обжалуется в обращении.

3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

3.1. Рассмотрение обращения включает в себя подготовку ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения. При рассмотрении обращения исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости.

3.2. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в учреждении. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем секретарю руководителя не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

3.3. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню. В исключительных случаях (не поступил своевременно ответ на запрос, необходимо провести дополнительную проверку и т.п.) срок исполнения рассмотрения обращений может быть продлён директором. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного.

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

Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается исполнителем на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

- прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);
- невозможности прочтения текста;
- прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в учреждении более двух раз) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в учреждение) (далее – многократные обращения);
- невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению учреждением в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

3.6. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в

соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

- в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

-докладывает директору (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в учреждении).

3.6.1. В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение директору о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в учреждение.

3.6.2. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада директору о результатах рассмотрения обращения. На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

3.6.3. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается директором. В случае временного отсутствия директора допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

3.6.4. Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через отдел организационной и кадровой работы и допускается только по согласованию с директором при условии подтверждения её обоснованности.

3.6.5. Максимальный срок возврата ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

3.6.6. Подготовленный заявителю ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с

контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;

- ответ на обращение подписывается директором учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности;

- ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении, за исключением случаев, указанных в статьёй 11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений» Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу;

- объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада директору, не может превышать двух страниц печатного текста;

- при ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации;

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

3.6.7. Секретарь руководителя учреждения самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

- передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в порядке, установленном законодательством;

- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;

- не подлежащие прочтению;

- многократные обращения;

- находящиеся в поле деятельности отдела организационной и кадровой работы.

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

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

3.6.9. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и его отказ от письменного ответа.

3.7. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в отделе организационной и кадровой работы в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года, передаются в архив учреждения для учета, хранения, а в дальнейшем уничтожения.

4. Организация проведения личного приёма граждан

4.1. Личный приём граждан осуществляется при непосредственном обращении заявителя в отдел организационной и кадровой работы учреждения, согласно графику приёма (приложение № 1), а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

Личный приём проводится директором учреждения и заместителем директора по учебно – производственной работе.

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

- личный приём должностными лицами учреждения: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;
- рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;
- контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;
- подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;
- анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения;
- оформление карточек личных приёмов (приложение № 2).

4.3. Личный приём заявителей проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно - эпидемиологическим требованиям.

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

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

4.3.3. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I, II групп, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

4.3.4 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. Если изложенные в устном обращении факты и

обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

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

4.3.5. 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.

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

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

4.3.8. Организацию и подготовку личного приёма директором заместителем директора по учебно – производственной работе осуществляется секретарь руководителя учреждения.

4.3.9. Секретарь руководителя обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приёма.

5. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

5.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательной организацией или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

5.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения образовательной организацией или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение № 1
 к Инструкции по работе с обращениями
 граждан в ГАПОУ АО
 «Архангельский политехнический
 техникум»

**График личного приёма граждан
 ГАПОУ АО «Архангельский политехнический техникум»**

Должностное лицо	Место проведения приема	День недели приема каждого месяца, время приема
Директор	г. Архангельск, пр. Обводный канал, д.2, каб.28 «Приемная директора»	Понедельник с 16:00 до 18:00
Заместитель директора (по учебно - производственной работе)	г. Архангельск, пр. Обводный канал, д.2, каб.22	Четверг с 09:00 до 11:00
		Вторник с 14:00 до 16:00

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Иногородние граждане принимаются директором в день непосредственного обращения.

Телефоны для получения информации:

8(8182) 20-35-29 заместитель директора по УПР;

8(8182) 23-94-97 секретарь руководителя.

Приложение № 2
 к Инструкции по работе с обращениями
 граждан в ГАПОУ АО
 «Архангельский политехнический
 техникум»

КАРТОЧКА
личного приема

(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)

№ _____

«____» _____ 20 ____ года
(дата личного приема)

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина)

(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения: _____

Решение, принятое по устному обращению, поручение: _____

Срок исполнения «____» _____ 20 ____ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от «____» _____ 20 ____ года
 Содержание поручения: _____

Подпись должностного лица, ведущего прием: _____

Отметка о продлении срока исполнения: «____» _____ 20 ____ года

Отметка об ответе гражданину: _____
(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля: «____» _____ 20 ____ года