

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«УЛЬЯНОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

**РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ  
ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ В ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ  
БЮДЖЕТНОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ «УЛЬЯНОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

**РИ-04-2023**

г. Ульяновск  
2023

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ О ДОКУМЕНТЕ**

НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА	Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в областном государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Ульяновский многопрофильный техникум»
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР	РИ-04-2023
РАЗРАБОТАН	областным государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением «Ульяновский многопрофильный техникум»
РАЗРАБОТЧИК	Пантелеева И.В., заведующий канцелярией
УТВЕРЖДЕН	директором ОГБПОУ УМТ 07.03.2023
ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ	приказом директора от 07.03.2023 № 215
ВВЕДЕН ВЗАМЕН	РИ-04-2020
ПОДЛИННИК ХРАНИТСЯ	У заведующего методическим кабинетом
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЦЕССА	Заведующий канцелярией

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в областном государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Ульяновский многопрофильный техникум» (далее – Инструкция) определяет единый порядок организации работы в областном государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Ульяновский многопрофильный техникум» (далее – техникум, ОГБПОУ УМТ) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ульяновский многопрофильный техникум» (далее – пользователи информацией).

1.2 Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утвержденная Постановлением Правительства Ульяновской области от 27 мая 2013 года N 195-П, Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве просвещения и воспитания Ульяновской области, утвержденная распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 01.08.2016 №1469-р

1.3 Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение – направленные в техникум или должностному лицу техникума в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в техникум;

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 приемов, а также обращение в устной форме, поступившее по телефону;

4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

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

6) коллективное обращение – совместное обращение двух и 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 N 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное техникумом или должностным лицом техникума для рассмотрения в 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;

9) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности техникума или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения – действия техникума, должностного лица техникума, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

11) 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 удовлетворенные заявления или жалобы;

12) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения техникумом или должностным лицом техникума, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

13) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения техникумом или должностным лицом техникума, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

14) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения техникумом или должностным лицом техникума, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения техникумом или должностным лицом техникума, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

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;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа 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; о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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 нем вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми 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;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

17) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приема или по телефону:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) 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;

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

20) правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции – направление техникумом, должностным лицом техникума обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) 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;

23) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 N А1-3695 в перечень вопросов или подвопросов, объединенных 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 четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

24) уведомление – служебный документ, направляемый техникумом, должностным лицом техникума заявителю:

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;

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;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в техникуме обращения, запроса, а также с указанием должностного лица техникума, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

25) исполнитель – должностное лицо техникума, уполномоченное на рассмотрение обращения;

26) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

27) анонимное обращение – обращение заявителя: в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

28) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в техникум либо к должностному лицу техникума о предоставлении информации о деятельности техникума;

29) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности техникума. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

30) 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;

31) рассмотрение запроса – действия должностного лица техникума, 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;

32) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом техникума пользователю информацией, в котором: содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация; 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»); содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности техникума;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности техникума;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

33) результат рассмотрения запроса – направление техникумом, должностным лицом техникума пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) официальный сайт – официальный сайт техникума в сети «Интернет» (<http://www.ulpst.ru>), содержащий информацию о деятельности техникума, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит техникума;

35) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению техникумом или должностным лицом техникума, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

36) должностное лицо техникума – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в техникуме;

37) сотрудник – работник техникума;

38) ЕСЭД – единая система электронного документооборота, используемая в техникуме для обработки поступающих обращений и запросов;

1.4 Работа с обращениями и запросами, поступившими в техникум, является прямой служебной обязанностью должностных лиц техникума, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.5 Учёт и регистрация обращений и запросов, поступающих в техникум, осуществляется с использованием ЕСЭД

## **2 ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

2.1 Обращение в письменной форме может быть доставлено в техникум непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы ЕСЭД.

2.2 Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 432042, г.Ульяновск, ул. Рябикова, д. 6.

Адрес техникума для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан: г.Ульяновск, ул. Рябикова, д. 6.

Режим работы техникума: понедельник-пятница - с 8.00 до 16.30; обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

Обращения в форме электронного документа направляются на адреса электронной почты: [umt@mo73.ru](mailto:umt@mo73.ru)

Обращения также могут направляться факсом по телефонному номеру: 8(8442)63-39-02

2.3 Все поступающие в техникум обращения в письменной форме, в том числе телеграммы, и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются в канцелярии, где осуществляются их первичная обработка, регистрация в единой системе электронного документооборота техникума (модуль «Обращения граждан») и передаются на подпись директору.

2.4 В канцелярии:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;
- составляется акт (Приложение № 5) в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.5 Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником техникума в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей (Приложение № 1).

2.6 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.

2.7 После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД заведующей канцелярией.

2.8 Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в техникум.

2.9 Обращение в устной форме подлежит регистрации в ЕСЭД в день его поступления в техникум с указанием времени поступления.

2.10 В канцелярии на участке регистрации обращения сотрудником канцелярии поэтапно формируется регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный номер на обращении в письменной форме;  
при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый и/или электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения); сведения об адресате;

обращения без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечаются индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;

проводится проверка обращения на кратность;

по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики и разделы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении;

составляется краткая аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объем электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.11 По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами руководитель техникума или лица, исполняющие их обязанности (далее – уполномоченное лицо), утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

2.12 Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц техникума оно адресовано.

2.13 После рассмотрения уполномоченным лицом все обращения сканируются заведующим канцелярией, сканированные образцы документов размещаются в ЕСЭД в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.14 Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в техникум обращения подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в техникум направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о перенаправлении обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляется в течение 3 дней с момента поступления обращения в техникум.

2.15 В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством ЕСЭД или почтовой связью (в случае отсутствия у них ЕСЭД) не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в техникуме.

### **3 ПОСТАНОВКА НА КОНТРОЛЬ И ПРОДЛЕНИЕ СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1 Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2 При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса 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 продлен, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3 Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать с руководителем продление срока рассмотрения обращения.

#### **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 техникуме.

4.2 Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в техникуме. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем руководителю для доклада не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока. 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 в техникум и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в техникуме.

4.2.2 Коллективное обращение, поступившее в техникум, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в техникуме.

4.3 В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение техникумом не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения техникумом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем уполномоченным лицом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в техникуме сообщается гражданину, направившему обращение.

4.4 Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции техникума, направляется канцелярией в течение 7 дней со дня его регистрации в техникуме 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.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 раздела 4 настоящей Инструкции.

4.5 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Департаментом возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.5.2 настоящего раздела.

4.5.1. На поступившее в техникум или должностному лицу техникума обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы

неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте.

4.5.2. В случае поступления в техникум или должностному лицу техникума письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Ответ на обращение в случае, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

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

4.7 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 техникум или одному и тому же должностному лицу техникума. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8 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.

4.9 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 техникум или должностному лицу техникума.

4.10 В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращенных 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 его подписания; 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.

4.11 Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом техникума для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается руководителем. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.12 При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По

истечении 60 дней с даты регистрации обращения в техникуме им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13 Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 сотрудником техникумом заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14 Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом.

4.15 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 дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.16 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 к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

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

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в техникуме);

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.17 Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) 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.

4.18 Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются руководителем. В случае временного отсутствия руководителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.19 Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

4.20 Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через канцелярию и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации. Максимальный срок возврата в канцелярию ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

4.21 По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщенная информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.22 При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений работник канцелярии осуществляют:

а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;

б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка техникума, даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания; должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;

в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям: освещение всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытие всех установленных обстоятельств; отражение всех доводов заявителя;

г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано»; «не поддержано»; «разъяснено»;

д) 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»;

е) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

и) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.23 По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудник канцелярии дает оценку:

а) своевременности рассмотрения обращения;

б) всесторонности рассмотрения обращения;

в) объективности рассмотрения обращения;

г) правовой обоснованности принятых мер по результатам рассмотрения обращения.

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

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

4.25 К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются: регистрационная карточка обращения (Приложение № 4) на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения; копия ответа заявителю; материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.26 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.

4.27 Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.

4.28 В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник канцелярии готовит проект поручения о снятии обращения с контроля и докладывает руководителю. В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, сотрудником канцелярии готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.29 Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив техникума ставится уполномоченным лицом только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.30 Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве приемной в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении 5 лет уничтожаются.

## **5 ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ТЕХНИКУМА. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА СОТРУДНИКАМИ ТЕХНИКУМА.**

5.1 Личный прием проводится директором техникума, заместителями директора и другими должностными лицами техникума в соответствии с графиком личного приема, утвержденным директором. На каждый личный прием оформляется карточка личного приема (Приложение № 3).

5.2 Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приеме должностных лиц техникума, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приему должностных лиц техникума.

5.3 Приглашение заявителя на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной в поручении уполномоченного лица.

В случае отказа заявителя от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) 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 прием, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.4 Организацию и подготовку личного приема директором осуществляет работник канцелярии. Ответственность за подготовку и организацию личного приема – заместителями директора возлагается на этих должностных лиц или лиц, ответственных за работу с обращениями в техникуме (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).

5.5 Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приеме должностных лиц техникума, в установленные дату и время проведения личного приема.

5.6 Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностных лиц техникума, осуществляющего личный прием, папку, оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями.

5.7 На личном приеме должностные лица, осуществляющие личный прием, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приема ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.8 Канцелярия обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приема и рассмотрения обращений.

5.9 Личный прием проводится заместителями директора согласно графику личного приема согласно живой очереди. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

В случае если правом на первоочередной прием обладают одновременно несколько заявителей, прием указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.10 В ходе личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема сотрудником канцелярии. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, ведущим личный прием, заявителю разъясняется право направить обращение в техникум в письменной форме или в форме электронного документа.

5.11 Сотрудник канцелярии обеспечивает содержательную сторону личного приема:

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителям вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей.

5.12 В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя сотрудником канцелярии делается запрос в архив техникума обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.13 В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя сотрудником канцелярии дается устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале неоднократных обращений о дате и целях посещения заявителя.

5.14 В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение

регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.15 В ходе личного приема сотрудником техникума отказывается заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.17 В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приема и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приема делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

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

## **6 ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ В УСТНОЙ ФОРМЕ ПО ТЕЛЕФОНАМ ТЕХНИКУМА**

6.1 Обращения в устной форме заявителя могут сформулировать по телефону техникума, который функционирует ежедневно с 8.00 до 16.30, обед с 12.00 до 12.30, кроме выходных и праздничных дней: (8422)63-39-02.

6.2 Сотрудник канцелярии техникума, вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя: его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), его номер телефона и (или) факса.

6.3 На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ дается сотрудником канцелярии непосредственно в ходе беседы. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6.4 Сотрудником канцелярии, обеспечивающим деятельность по телефону техникума, осуществляется соединение заявителя по имеющимся каналам связи с должностными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

## **7 ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЗАПРОСАМИ ДОКУМЕНТОВ И МАТЕРИАЛОВ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ И ЗАПРОСАМИ ДОКУМЕНТОВ И МАТЕРИАЛОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

7.1 Должностное лицо техникума 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 техникуме 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.

7.2 Должностное лицо техникума при направлении первичных обращений, поступивших в техникум, 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 истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3 Должностное лицо техникума принимает к рассмотрению поступившие в техникум обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию техникума или должностного лица техникума, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию техникума или должностного лица техникума, в адрес или на имя которых оно поступило, 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 них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

7.4 Техникум или должностное лицо техникума при принятии обращений к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в техникуме 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.

7.5 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, должностное лицо техникума за подписью директора или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6 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, уполномоченное лицо 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.

## **8 АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ, РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КАЧЕСТВА ПРИНЯТЫХ МЕР ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ**

8.1 Канцелярией осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ:

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

8.2 Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений;

выявление причин многократности обращений, в том числе одним и тем же должностным лицам.

8.3 Заведующий канцелярией:

осуществляет подготовку годовых информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в техникум;

осуществляет подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучает обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями.

## **9 ВИДЫ, ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ТЕХНИКУМЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ТЕХНИКУМА ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

9.1 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в техникум для принятия мер, возлагается на должностное лицо, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в техникум, осуществляет заведующий канцелярии.

9.2 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;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу техникума для принятия решения.

9.3 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.

9.4 Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в техникуме;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5 В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.6 Должностные лица техникума привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.7 Персональная ответственность должностных лиц техникума за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.8 При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.9 При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции техникума направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

## **10 АРХИВНОЕ ХРАНЕНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

10.1 Обращения со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в приемной.

10.2 На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», дата и подпись исполнителя по данному обращению или, либо руководителя.

10.3 Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке копий ответов. Письменное обращение гражданина помещаются после копии ответа на его обращение.

В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

10.4 При формировании дел архивариус проверяет правильность оформления документов в дело, их полноту (комплектность).

10.5 Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на канцелярию.

Сроки хранения документов по обращениям определяются в соответствии номенклатурой дел техникума.

10.6 По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

10.7 В необходимых случаях экспертной комиссией техникума может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений, связанных с предложением по совершенствованию в сфере деятельности техникума.

Заведующий канцелярией

И.В.Пантелеева

Заведующий методической службой

О.М. Голенева

## **ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПОЧТОВЫМИ ОТПРАВЛЕНИЯМИ, ВЫЗЫВАЮЩИМИ ПОДОЗРЕНИЕ НА СОДЕРЖАНИЕ ВЕЩЕСТВ ИЛИ ПРЕДМЕТОВ, ОПАСНЫХ ДЛЯ ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЯ ЛЮДЕЙ**

### **1 Основные признаки почтовых отправлений, опасных для жизни и здоровья людей**

1.1 Химические, взрывоопасные, сильнодействующие, едкие и ядовитые вещества, а также биологические агенты могут пересылаться в почтовых отправлениях:

- а) в виде сыпучих сухих веществ;
- б) в виде различных предметов-носителей;
- в) посредством пропитки бумажных вложений с разной структурой бумаги, почтовых марок и служебных наклеек;
- г) в виде металлических предметов, проводов, а также вложений по форме и размерам, напоминающим спичку, небольшой цилиндр или диск, которые могут являться элементами взрывного устройства.

1.2 Характерными внешними признаками почтовых отправлений, содержащих постороннее вложение, которое может представлять потенциальную опасность для жизни или здоровья людей, являются:

- а) неравномерная толщина письма (вес и форма взрывчатого (воспламеняющегося) вещества могут сделать конверт или упаковку неравномерно заполненными, сместив основной вес (центр тяжести) на одну сторону);
- б) наличие необычного запаха, исходящего от отправления;
- в) наличие в отправлениях сыпучих веществ;
- г) наличие на упаковке отправления жировых наслоений (пятен) или проколов;
- д) использование самодельных упаковок для почтовых отправлений, позволяющих злоумышленнику компактно разместить и надежно спрятать элементы взрывного устройства;
- е) наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание);
- ж) почтовая марка, оттиск календарного штемпеля на конверте не соответствуют названию государства в обратном адресе;
- з) надписи на почтовых отправлениях, если они носят угрожающий характер или выполнены печатными буквами от руки, на наклейках или из вырезанных букв.

### **2 Порядок действий при обнаружении подозрительного почтового отправления**

2.1 Вся корреспонденция вскрывается после осмотра, над столом, предварительно удалив с его поверхности лишние предметы.

2.2 Сотруднику канцелярии в случае обнаружения подозрительного почтового отправления необходимо:

- а) конверт не вскрывать;
- б) выключить принудительную вентиляцию помещения, где было обнаружено подозрительное почтовое отправление, закрыть окна, фрамуги, форточки, двери;
- в) прекратить доступ в помещение других сотрудников;
- г) не покидая помещения, немедленно доложить об обнаружении подозрительного почтового отправления своему непосредственному начальнику;
- д) изъять подозрительное почтовое отправление, поместить в полиэтиленовый пакет, завязать его подручным материалом, составить акт (приложение N 2 к Инструкции) и до прибытия специалистов оставить в закрытом помещении, где оно было обнаружено. В случае вскрытия емкости (мешок, контейнер, пакет, конверт), в котором визуально

определяются следы сыпучего вещества, изъятию подлежат все почтовые отправления, пересылавшиеся в данной емкости, сама емкость, а также предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ней (ножницы, ручки);

е) тщательно вымыть руки, желательно теплой водой с мылом (моющим средством). Работникам, соприкасавшимся с подозрительным почтовым отправлением, прием пищи, воды и курение до приезда и соответствующих указаний специалистов МЧС России запрещается;

ж) при появлении любого недомогания или симптомов заболевания немедленно обратиться за медицинской помощью;

з) по прибытии специалистов МЧС России передать упакованное подозрительное почтовое отправление вместе с актом для исследования под расписку, в которой указываются дата, время, должность и фамилия лица, принявшего подозрительное почтовое отправление.

2.3. Руководителю после получения доклада от сотрудника необходимо:

а) принять меры к запрещению доступа сотрудников в помещение, где обнаружен (вскрыт) подозрительный конверт;

б) сообщить о происшествии вышестоящему руководству и в дежурную часть органа внутренних дел;

в) составить пофамильный список лиц, контактировавших с письмом. Обеспечить их нахождение на рабочем месте, ограничив их контакт с другими сотрудниками;

г) после прибытия специалистов МЧС России обеспечить неукоснительное выполнение всех предложенных ими противоэпидемиологических и профилактических мероприятий.

**Форма журнала регистрации обращений**

№ п/п	Дата регистрации	ФИО заявителя и его контактные данные	Вид обращения (письменное, по эл. почте, по телефону, личный прием)	Краткое содержание (предложение, заявление, жалоба)	Исполнитель и его подпись
1	2	3	4	5	6

**Образец Карточки личного приёма**

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
 ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
 «УЛЬЯНОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА**

№ \_\_\_\_\_

Дата приёма \_\_\_\_\_ Время приёма \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

Адрес: места регистрации \_\_\_\_\_

места жительства \_\_\_\_\_

Телефон: домашний \_\_\_\_\_ сотовый \_\_\_\_\_

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

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

Место работы \_\_\_\_\_ (с согласия заявителя)

Содержание

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления,  
 правоохранительные органы, судебные органы \_\_\_\_\_

*Информирован(а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному областному государственному бюджетному профессиональному образовательному учреждению «Ульяновский многопрофильный техникум» (ОГБПОУ УМТ) (432042, г.Ульяновск, ул.Рябикова, д.6) с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течении срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных*

С вышеизложенным согласен \_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О.

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма.

От письменного ответа отказываюсь \_\_\_\_\_ (подпись)

Резолюция руководителя \_\_\_\_\_

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
 (дата)

**Образец регистрационной карты обращения**

Дата обращения	Номер обращения, форма поступления (с электронной почты, письменное обращение, личный прием и т.п.)	ФИО, адрес заявителя	Краткая аннотация обращения, жалобы, предложения	Исполнитель, подпись, дата получения
1	2	3	4	5
Контрольный срок:				
Исполнено:				
Отметка	"В дело"			

АКТ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся сотрудники (наименование структурного подразделения) в количестве трёх человек – Ф.И.О., составили акт о том, что, при получении обращения гражданина (Ф.И.О., адрес), поступившего в ОГБПОУ УМТ, отсутствуют приложенные документы:

1. \_\_\_\_\_;
2. \_\_\_\_\_;
3. \_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в трёх экземплярах.

Ф.И.О. _____	подпись
Ф.И.О. _____	подпись
Ф.И.О. _____	подпись

