Инструкция

по работе с обращениями российских и иностранных граждан,

лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

в бюджетном профессиональном образовательном учреждении

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

«Сургутский колледж русской культуры им. А.С. Знаменского»

(БУ ««Сургутский колледж русской культуры им. А.С. Знаменского»)

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в электронном виде, российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращение) осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, основные направления по повышению у заявителей уровня удовлетворенности работы с обращениями, поступающих в адрес директора БУ ««Сургутский колледж русской культуры им.А.С. Знаменского» (далее – Колледж).

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Колледже осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Инструкцией по делопроизводству в государственных органах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и исполнительных органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденной Постановлением Губернатора ХМАО – Югры от 30.12.2012 № 176;
* Уставом Колледжа.

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

1.4. Порядок не распространяется на поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.5. Сотрудники Колледжа при рассмотрении обращений руководствуются настоящей инструкцией.

1.6. С целью применения в работе настоящей инструкции используются следующие понятия и термины:

Должностное лицо – директор, заместитель директора Колледжа, ответственные за рассмотрение обращения, оформление резолюции, подписание ответа на обращение.

Исполнитель – лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, согласно резолюции должностного лица.

Автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме к должностному лицу Колледжа.

Обращение – поступившее в адрес должностного лица предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

Коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи.

Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в Колледже.

Повторное (неоднократное) обращение – второе и последующее обращение, поступившее в Колледж от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, или обращение, в котором выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, ранее рассмотренному, указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения.

Анонимное обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или адрес электронной почты (почтовый адрес).

Некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

«Поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, или жалобы.

Система электронного документооборота «Дело» (СЭД) – система автоматизации делопроизводства и документооборота, обеспечивающая регистрацию, движение поступивших обращений.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором Колледжа и его заместителями.

1.8. Делопроизводство и справочную работу по обращениям граждан, поступающим в адрес директора Колледжа и его заместителей, осуществляет служба информационно-документационного обеспечения управления (далее – служба ИДОУ).

1.9. Обращения, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

2. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан:

2.1. Письменное обращение в адрес директора Колледжа, его заместителей, может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, телеграфом, факсимильной связью, а также на официальный электронный адрес Колледжа.

2.2. Обращения, поступившие в адрес директора Колледжа, его заместителей подлежат обязательному рассмотрению.

Заявитель в своем письменном или электронном обращении в обязательном порядке указывает адресные данные, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), документы ксерокопируются и оригиналы документов возвращают лично заявителю.

2.4. При регистрации обращения проверяется правильность его адресования, выявляются поставленные в обращении вопросы, определяется тематика и тип, проверяется история обращения на повторность, при необходимости сопоставляется с находящейся в архиве перепиской, заносится информация об обращении в систему электронного документооборота (далее – СЭД) с присвоением регистрационного номера, одновременно вводят аннотацию обращения, составляют карточку обращения, создают электронный образ обращения.

2.5. На карточках обращений с поручениями директора Колледжа*,* его заместителей, о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль».

На карточках обращений с поручениями директора Колледжа, его заместителей, поступивших из федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также, в случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Особый контроль».

2.6. Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней с момента его поступления в Колледж.

2.7. Регистрация производится в СЭД.

2.8. Письменному обращению присваивается регистрационный номер с созданием его электронного образа. Электронный образ обращения вкладывается в электронную карту СЭД.

2.9. Определяется форма поступления (письменная (в том числе в форме электронного документа), устная).

2.10. Отмечается канал поступления обращения: если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма к обращению.

2.11. Отмечается социальное положение и льготный состав заявителя обращения (кроме коллективных, общественных объединений, юридических лиц).

2.12. Определяется вид каждого обращения: предложение, заявление, жалоба.

2.13. На поступившем обращении, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный входящий номер и дата.

2.14. Обращение, в котором отсутствуют фамилия гражданина, почтовый (электронный) адрес по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассматривается в установленном законодательством порядке.

2.15. 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 с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3. Направление обращения на рассмотрение

3.1. Поступившее обращение не позднее следующего рабочего дня после регистрации передают на рассмотрение директору Колледжа, в его отсутствие должностному лицу, исполняющему обязанности, для определения должностного лица, ответственного за его рассмотрение и подготовку проекта ответа.

3.2. Директор Колледжа, в его отсутствие должностное лицо, исполняющее обязанности, накладывают резолюцию, после чего, служба ИДОУ передает обращение и все приложенные документы к нему (копии), на исполнение в соответствии с резолюцией.

3.3. Карточки обращений граждан, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, передаются в виде копий одновременно всем исполнителям.

3.4. Подготовку ответа на обращение, отписанное нескольким исполнителям, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнители, которым поручено совместное рассмотрение обращения, не позднее пяти дней до истечения срока его рассмотрения, обязаны представить основному исполнителю информацию по обращению и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.5. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.5. настоящего порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение, то она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4. Сроки рассмотрений письменных, устных обращений, в том числе в электронном виде

4.1. Обращение гражданина, поступившее в адрес директора Колледжа, его заместителей, в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию деятельности Колледжа, направляется службой ИДОУ в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.3. Поступившее письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган Федеральной миграционной службы России и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением установленных законом случаев.

Сопроводительное письмо подготавливается службой ИДОУ, подписывается директором Колледжа, заместителем директора, по компетенции вопросов, излагаемых в обращении.

4.4. В установленный пунктом 4.1 настоящего порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

4.5. Директор Колледжа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.6. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. Обращение, которое поступает в адрес директора Колледжа по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в обязательном порядке рассматривается и направляется ответ в течение 15 дней, с предоставлением документов и материалов, необходимых 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.

5. Продление срока рассмотрения обращений

5.1. В исключительных случаях для решения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Заявителю направляется письмо (уведомление) о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления срока рассмотрения обращения.

5.2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, на основании служебной записки, подготовленной ответственным исполнителем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В адрес заявителя исполнитель подготавливает и направляет письмо с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, которое подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

5.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока.

6. Рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю

6.1. Исполнитель при рассмотрении обращения обязан:

* внимательно разобраться по существу заданного вопроса. При необходимости затребовать нужные документы, направить специалистов на место для проверки, принять другие меры для объективного и всестороннего рассмотрения поставленных в обращении вопросов;
* принимать обоснованные решения по обращению заявителя, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
* систематически анализировать обращения с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц;
* соблюдать сроки рассмотрения и направления ответа по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

6.3. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

6.4. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем служба ИДОУ в течение семи дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления письма (уведомления), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся по итогам рассмотрения обращений с учетом:

6.5.1. Формы ответа заявителю:

- в письменной форме;

- в форме электронного документа;

- в устной форме.

6.5.2. Характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «разъяснено»;

- «не поддержано»;

- «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты».

6.5.3. Сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;

- рассмотрено с нарушением сроков;

- срок продлен.

6.5.4. Должности лица, подписавшего ответ:

- директор Колледжа;

- заместители директора Колледжа.

6.5.5. Информации заявителя об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении – «согласен», «не согласен», «частично согласен».

6.5.6. Принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

- привлечены к ответственности;

- не привлечены к ответственности.

7. Оформление ответа на обращение

7.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

7.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

7.3. Подготовку ответа обеспечивает исполнитель, указанный в резолюции первым (единственным).

7.4. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех, подписавших обращение.

7.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

7.6. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

7.6.1. «Адресат»: почтовый (согласно правилам почтовой связи) или электронный адрес заявителя.

7.6.2. «Текст ответа»:

- обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее при наличии);

- текст письма.

7.6.3. «Подпись»: полное наименование должности, инициалы (имя, отчество), фамилия, личная подпись директора Колледжа, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности, заместитель директора Колледжа, в соответствии с компетенцией вопросов, изложенных в обращении.

7.6.4. «Отметка об исполнителе»: фамилия, имя, отчество (полностью), номер служебного телефона с указанием кода города.

7.6.5. «Регистрационный номер и дата».

Регистрация ответа на обращение производится в СЭД. Отправка ответа на обращение производится специалистом отдела ИДОУ Колледжа.

7.7. Начальник службы информационно-документационного обеспечения управления Колледжа осуществляет проверку качества оформления проектов ответов, представляемых на подпись должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения, на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

7.8. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись директору Колледжа, заместителям директора Колледжа, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка несет непосредственный исполнитель документа и начальник отдела информационно-документационного обеспечения управления Колледжа.

7.9. Ответ заявителю направляется почтой простым письмом по адресу, указанному в обращении, не позднее срока, установленного законодательством, в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи, либо на адрес электронной почты, указанной заявителем в своем обращении.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан проводится директором Колледжа, заместителями директора Колледжа в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

График личного приема граждан (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) доводится до сведения посетителей через информационный стенд и размещается на официальном интернет-сайте Колледжа.

8.2. Запись граждан на личный прием директора Колледжа, заместителей директора Колледжа осуществляет специалист службы ИДОУ, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.3. На каждого гражданина, обратившегося для записи на личный прием, специалистом службы ИДОУ, ответственным за работу с обращениями граждан оформляется карточка личного приема с использованием СЭД согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

8.4. Организацию личного приема директора Колледжа, заместителей директора Колледжа осуществляет специалист службы ИДОУ, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.5.В случае отсутствия должностных лиц по каким-либо причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.д.), личный прием переносится на другое время по решению должностного лица, осуществляющего прием граждан, по согласованию с заявителями.

8.6. Специалист службы ИДОУ, ответственный за организацию личного приема граждан, в обязательном порядке своевременно уведомляет гражданина о переносе даты приема (устно по телефону), делает соответствующую отметку в карточке личного приема в СЭД с указанием точного времени и даты уведомления гражданина.

8.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Отдельные категории граждан: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, депутаты Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и другие категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (при предъявлении соответствующего удостоверения).

8.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

8.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема должностным лицом и гражданином собственноручно ставится подпись о согласии и дата. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей инструкцией.

8.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию Колледжа, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

8.13. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

8.14. По результатам личного приема специалистом службы ИДОУ, ответственным за работу с обращениями граждан, вносится соответствующая информация в СЭД, а также производится рассылка карточек личного приема с приложенными документами согласно резолюции должностного лица, проводившего личный прием, непосредственно исполнителям.

8.15. Контроль за сроками рассмотрения устных обращений по итогам проведенного личного приема осуществляет специалист службы ИДОУ, ответственный за работу с обращениями граждан.

9. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес директора Колледжа, заместителей директора Колледжа, осуществляет специалист службы информационно-документационного обеспечения управления.

10. Организация работы с информационным ресурсом Специальный справочный телефонный узел Российской Федерации (ССТУ.РФ)

Во исполнении Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», в соответствии с протоколом совещания по вопросам автоматизации работы с обращениями граждан, предоставления информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ от 02.06.2017 служба информационно-документационного обеспечения управления Колледжа:

10.1. Осуществляет своевременное внесение информации и обеспечивает в актуальном состоянии поддержку сведений в разделе «Результаты рассмотрения обращений», размещенных на информационном портале ССТУ.РФ.

10.2. Осуществляет обобщение информации (замечания и предложения) по функционированию программного обеспечения автоматизированной системы «Обращения граждан».

10.3. Обеспечивает ежемесячно, до 01 числа каждого месяца, предоставление информации в Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о поступивших обращениях, причинах и условиях, способствующих увеличению количества обращений, с указанием комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений.