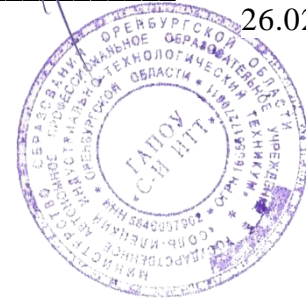


Министерство образования Оренбургской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
«Соль-Илецкий индустриально-технологический техникум» Оренбургской области

Рассмотрено на заседании  
педсовета техникума  
Протокол № 01  
от 26.02.2021г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГАПОУ «С-И ИТТ»  
С.Н. Жидовинов  
26.02.2021г.



ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан

Соль-Илецк, 2021г.

## **1. Назначение документа**

**1.1.** Цель Инструкции по работе с обращениями граждан в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Соль-Илецкий индустриально-технологический техникум» Оренбургской области, сокращенно (далее - Инструкция) - установление единого порядка, а также совершенствование организации работы с письменными обращениями граждан в учреждении.

**1.2.** Для достижения цели Инструкции должны быть решены следующие задачи:

- определить требования к приему, обработке, регистрации и учету обращений граждан;
- определить требования к рассмотрению и исполнению обращений граждан;
- определить требования к оформлению и прохождению обращений граждан;
- определить технологию контроля исполнения и хранения обращений граждан;
- определить зоны ответственности работников государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Соль-Илецкий индустриально-технологический техникум» Оренбургской области, сокращенно – ГАПОУ «С-ИИТТ», далее по тексту- учреждение, при работе с обращениями граждан.

## **2. Область применения**

**2.1.** Положения Инструкции распространяются на организацию работы с письменными обращениями граждан, поступившими в учреждение как на бумажном носителе, так и в форме электронного документа.

**2.2.** Инструкция по работе с обращениями граждан в ГАПОУ «С-ИИТТ» распространяется на все структурные учреждения.

## **3. Ответственность**

**3.1.** Юрисконсульт учреждения отвечает за разработку и поддержание в актуальном состоянии настоящей Инструкции.

**3.2.** Ответственность за ненадлежащее выполнение требований Инструкции, за сохранность находящихся у них на рассмотрении документов несут все работники учреждения, работающие с обращениями граждан, поступающими в ГАПОУ «С-ИИТТ».

**3.3.** Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на юрисконсульта учреждения.

**3.4.** Секретарь учреждения несет ответственность:

- за организацию ведения делопроизводства с письменными обращениями граждан (получение, регистрация, своевременная передача на рассмотрение руководителя, ответственным исполнителям) поступившими в учреждение;
- за обеспечение контроля за сроками подготовки ответов на обращения граждан;
- передачу исполненных обращений и материалов по нему для хранения и учета лицу, ответственному за организацию работы с обращениями граждан в течение 5 календарных дней после фактической даты исполнения.

**3.5.** Ответственный исполнитель несет ответственность за своевременное исполнение поручений по обращениям граждан и качество ответов.

**3.6.** Начальники структурных подразделений учреждения несут ответственность за организацию работы с письменными обращениями граждан в подчиненном структурном подразделении в соответствии с настоящей Инструкцией.

#### **4. Нормативные документы**

При разработке Инструкции учтены требования следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

#### **5. Термины и определения**

В Инструкции используются следующие термины и определения:

**Дубликат обращения** - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же гражданина.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатках в работе предприятия и его работников, либо критика деятельности предприятия и его работников.

**Коллективное обращение** - совместное письменное обращение двух и более граждан.

**Контролер** - сотрудник, осуществляющий контроль работ по исполнению обращения в целом.

**Обращение** - направленное в адрес ГАПОУ «С-ИИТТ» в письменной форме (на бумажном носителе или в форме электронного документа) предложение, заявление или жалоба.

**Ответственный исполнитель** - работник, получивший обращение гражданина для рассмотрения и подготовки ответа в соответствии с резолюцией **Руководителя**.

**Первичное обращение** - обращение гражданина по вопросу, с которым он ранее не обращался, либо обращение от гражданина, впервые обратившегося во учреждение.

**Повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

**Предложение** - рекомендация гражданина, направленная на совершенствование деятельности учреждения, без указания на нарушение прав этого гражданина.

**Регистрационно-контрольная карточка** - карточка на отдельный документ, которая содержит всю первичную информацию о нем, его состоянии.

**Руководитель** - директор ГАПОУ «С-ИИТТ».

**Соисполнитель** - работник учреждения, получивший обращение гражданина для

рассмотрения и исполнения совместно с *Ответственным исполнителем* в соответствии с резолюцией *Руководителя*.

## **6. Общие положения**

**6.1.** Письменные обращения граждан могут поступать в учреждение следующими способами:

- на почтовый адрес (по месту нахождения);
- на адрес электронной почты - [sprob0@mail.orb.ru](mailto:sprob0@mail.orb.ru);
- факсимильной связью;
- нарочным (лично от гражданина, его представителя по доверенности, курьера).

## **6.2. Особенности работы с обращениями граждан включают в себя**

следующее:

- обращения граждан ставятся на контроль исполнения;
- направляется обязательный ответ гражданину;
- устанавливаются регламентированные сроки регистрации, рассмотрения, переадресации обращений в компетентную организацию;
- существует особый порядок рассмотрения отдельных обращений граждан (например, анонимные обращения, обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, обращения, которые не поддаются прочтению, обращения, содержащие вопросы, затрагивающие государственную или иную охраняемую законом тайну).

Указанные критерии позволяют определить делопроизводственный процесс по работе с обращениями граждан как самостоятельный.

**6.3.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и, возлагается на секретаря учреждения.

**6.4.** При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

**6.5.** Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работника, работающего с обращением.

**6.6.** Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении гражданина, направление обращения в государственные органы власти, должностному лицу, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**6.7.** В случае утраты документов работник обязан немедленно сообщить об этом факте своему непосредственному руководителю.

## **7. Требования к оформлению письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе**

**7.1.** Письменное обращение, поступившее в учреждение на бумажном носителе,

обязательно должно содержать:

- наименование предприятия, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя предприятия;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен по электронной почте;
- суть обращения;
- личную подпись и дату.

**7.2.** Письменное коллективное обращение должно содержать:

- наименование предприятия, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя предприятия;
- подписи всех граждан (с расшифровкой подписи), при этом хотя бы часть подписей (не менее двух) должна располагаться на том листе, где заканчивается текст обращения и дату;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ;
- суть обращения.

**7.3.** В случае необходимости в подтверждение доводов к письменному обращению гражданина могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

**7.4.** В случае поступления письменного обращения гражданина с нарушением требований в оформлении письменного обращения (отсутствие фамилии или адреса для направления ответа), обращение не подлежит рассмотрению *Руководителем*. При наличии адреса гражданина (почтового или электронного) ему направляется уведомление об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа.

## **8. Требования к оформлению письменных обращений, поступивших по электронной почте**

**8.1.** Обращение гражданина, полученное в форме электронного документа, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;
- суть обращения.

**8.2.** К обращению гражданина могут быть приложены необходимые дополнительные документы и материалы, как в электронной форме, так и на бумажном носителе, направленные в адрес предприятия (копии или оригиналы).

**8.3.** При поступлении обращения в форме электронного документа, составленного в

соответствии с требованиями к оформлению письменных обращений, по электронному адресу гражданина направляется уведомление о приеме обращения к рассмотрению, после чего обращение распечатывается (переносится на бумажный носитель) и дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением, поступившим на бумажном носителе.

**8.4.** При поступлении обращения на адрес электронной почты с нарушением требований к оформлению письменных обращений, обращение не подлежит рассмотрению *Руководителем*, при этом гражданину направляется уведомление об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа.

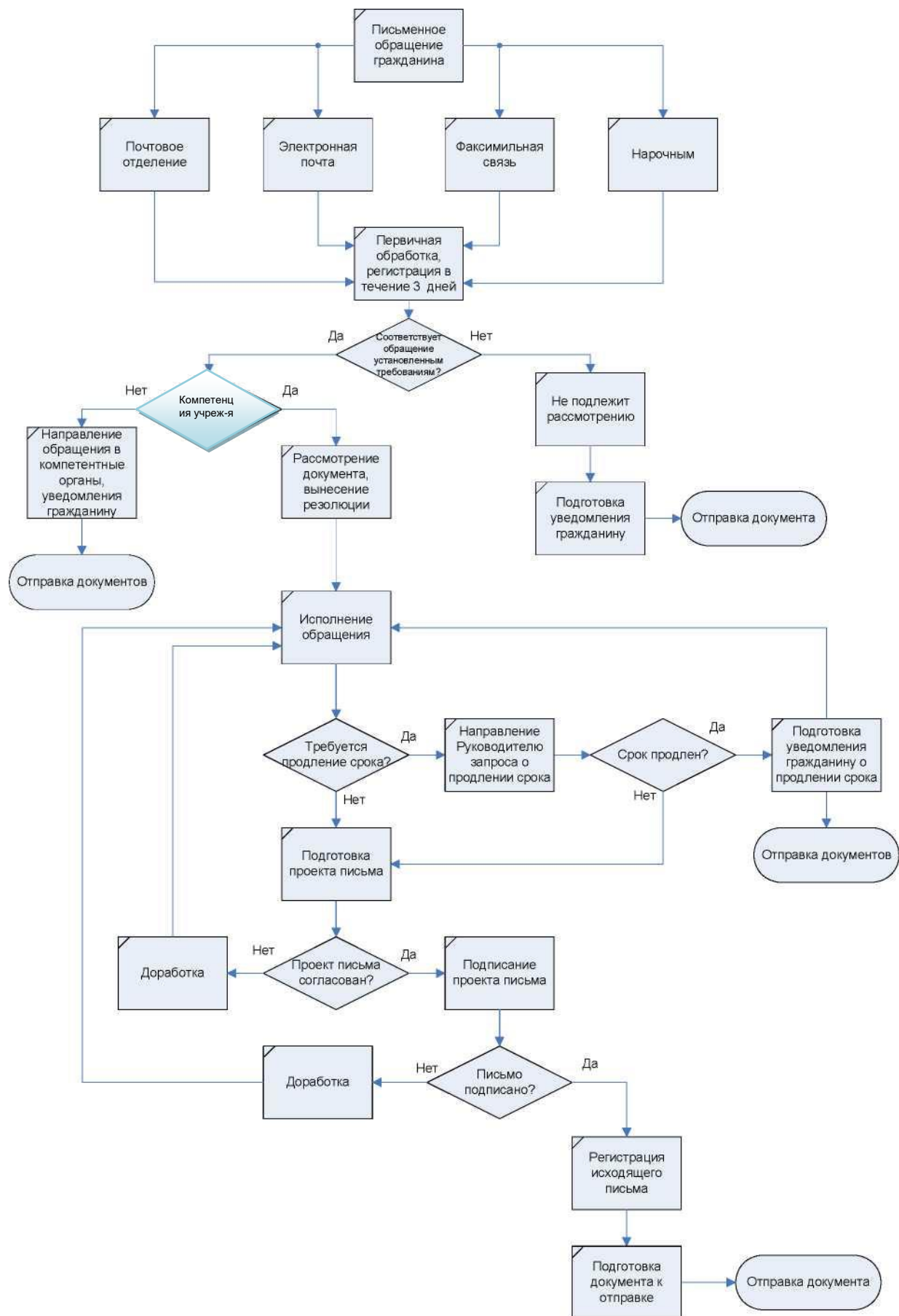
## **9. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

### **9.1. Этапы работы с письменными обращениями граждан**

Работа с обращениями граждан в учреждение включает в себя:

- прием и первичную обработку письменного обращения гражданина;
- регистрацию, учет поступившего обращения;
- направление обращения на рассмотрение *Руководителю*;
- рассмотрение обращения *Руководителем*, вынесение резолюции по нему;
- подготовку ответа на обращение;
- подготовку уведомления гражданину о направлении его обращения в другую компетентную организацию;
- подготовку уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения;
- осуществление контроля за сроками подготовки ответа на обращение;
- регистрацию исходящего письма с ответом на обращение;
- подготовку документа к отправке и направление его адресату;
- информационно-справочную работу по обращениям граждан;
- анализ поступивших обращений;
- формирование дел и ответственное хранение обращений граждан.

### **9.2. Схема работы с письменными обращениями граждан во ФГУП ГЦСС**



### **10.3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

**10.3.1.** Прием и первичная обработка обращений граждан, поступающих в учреждение, производится секретарем.

**10.3.2.** При получении обращения нарочным (лично от гражданина, его представителя по доверенности, курьера), по его просьбе, при наличии копии обращения на ней ставится подпись *секретаря*, получившего обращение, с указанием даты и времени поступления обращения.

**10.3.3.** При поступлении письменных обращений граждан проверяется:

- целостность конверта;
- правильность адресования;
- наличие вложения, приложений к обращению.

**10.3.4.** Ошибочно (не по адресу) присланные конверты не вскрываются, а возвращаются обратно в отделение почтовой связи.

**10.3.5.** Конверты с пометкой «Лично» передаются по назначению без вскрытия.

**10.3.6.** В случае обнаружения при вскрытии конверта отсутствия документов, заявленных в описи, или недостачи упомянутых гражданином приложений, составляется Акт об отсутствии (недостаче) документов (далее - Акт) (приложение № 1).

Акт составляется комиссией (не менее трех человек) в двух экземплярах и подписывается обязательно *секретарем* и его непосредственным руководителем. Один экземпляр акта с копией обращения высылается гражданину, второй - прикладывается к поступившему документу и вместе с ним передается *Руководителю* на рассмотрение. После завершения работы с документом акт вместе с документом подшивается в дело.

**10.3.7.** Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются и сопровождают их на всех этапах рассмотрения и хранения.

### **10.4. Регистрация письменных обращений граждан**

**10.4.1.** Регистрация письменных обращений граждан и связанной с ними корреспонденции осуществляется *секретарем* в течение 3 (Трех) календарных дней с момента их поступления в учреждение:

- бумажном носителе, так и в электронном виде в формате Word или Excel (журналы/таблицы в конце календарного года, при необходимости, распечатываются из программы Word или Excel и брошюруются в форме журналов).

**10.4.2.** В бумажных журналах регистрации листы нумеруются, журналы прошиваются с заверительной надписью на бумажной наклейке поверх узла нити прошивки. Допускается ведение бумажных журналов на протяжении нескольких лет при небольшом объеме поступающих обращений граждан. В этом случае регистрация обращений в журнале ежегодно начинается с первого номера, а по окончании года делается итоговая запись, которая заверяется подписью работника, ответственного за работу с обращениями граждан. Форма журнала (приложение № 2).

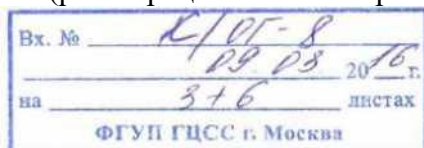


**10.4.3.** При регистрации обращений граждан в правом верхнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, даты поступления и количества листов.

**10.4.4.** Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора обращения (или индекса «Кол», если обращение коллективное), индекса вида документа - «ОГ» и порядкового номера поступившего обращения (нумерация сквозная внутри одного календарного года).

*Например:*

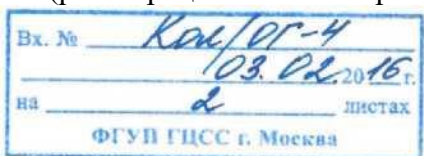
(регистрационный номер обращения гражданина Краснова В.С.)



Вх. № К/ОГ-8  
29.03 2016 г.  
на 3+6 листах  
ФГУП ГЦСС г. Москва

или

(регистрационный номер коллективного обращения)



Вх. № Кол/ОГ-4  
10.02 2016 г.  
на 2 листах  
ФГУП ГЦСС г. Москва

**10.4.5.** При получении повторного обращения гражданина (не дубликата) документу присваивается очередной регистрационный номер. При этом в журнале регистрации в графе «Примечание» делается отметка о регистрационном номере и дате регистрации предыдущего обращения.

В левом верхнем углу лицевой стороны первого листа документа делается отметка «Повторно».

**10.4.6.** При одновременном поступлении обращения гражданина и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения ранее поступившего обращения на них дается один ответ.

**10.4.7.** При поступлении дубликата обращения гражданина после уже исполненного ранее полученного от него обращения, гражданину направляется письмо с кратким изложением уже направленного ему ответа, со ссылкой на дату и исходящий номер исходящего письма и приложением его копии.

**10.4.8.** Дубликаты обращений не подлежат повторной регистрации. Например, если для оперативного рассмотрения обращение изначально было направлено по электронной почте, а впоследствии, в том числе после отправки ответа на обращение, оригиналы документов поступили посредством почтовой связи, то подлиннику и дубликату обращения присваивается один и тот же регистрационный номер.

**10.4.9.** После регистрации обращение гражданина направляется *Руководителю* на рассмотрение:

- *Руководителю* передается подлинник обращения.

## **10.5. Рассмотрение письменных обращений граждан**

**10.5.1.** Указания по обращениям граждан даются *Руководителем* в виде резолюции на бланке резолюции.

**10.5.2.** После рассмотрения обращения гражданина, вынесения резолюции и постановки на контроль исполнения обращение направляется на исполнение в соответствии с резолюцией *Руководителя*.

**10.5.3.** Если в резолюции указано несколько исполнителей, то исполнитель, указанный в резолюции первым, является *Ответственным исполнителем*, а остальные - *Соисполнителями*.

Подлинник обращения гражданина передается Ответственному исполнителю, а Соисполнителям передаются копии (при бумажном документообороте).

### **10.5.4. Ответственный исполнитель:**

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, дает соответствующие указания работникам в порядке подчиненности;

- запрашивает дополнительные сведения и материалы в других структурных подразделениях учреждения, необходимые для всестороннего рассмотрения обращений. При этом для соблюдения установленных сроков рассмотрения обращения в запросе информации указывает ожидаемый срок получения ответа;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (при необходимости);

- принимает меры по устранению выявленных нарушений;

- осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан;

- в случае необходимости запрашивает за подписью *Руководителя* дополнительную информацию у гражданина. При поступлении уточняющих сведений до направления ответа гражданину ответ дается с их учетом. При поступлении запрошенных сведений после отправки ответа они подлежат регистрации как очередное обращение.

В случае отказа гражданина предоставить дополнительную информацию, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная непредставлением дополнительных сведений, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

*Соисполнители* обеспечивают предоставление Ответственному исполнителю всех материалов и информации в части, их касающейся, необходимых для подготовки мотивированного и полного ответа гражданину.

**10.5.5.** Все исполнители несут персональную ответственность за рассмотрение и

исполнение обращения.

**10.5.6.** В случае получения обращения не по принадлежности **Ответственный исполнитель** в течение текущего рабочего дня уведомляет об этом **Руководителя** и **секретаря**, после чего обращение направляется на исполнение работнику, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов.

**10.5.7.** Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию учреждения, направляются в течение 7 (Семи) календарных дней со дня регистрации в организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

Если определить компетентный орган или должностное лицо невозможно, то гражданину направляется уведомление о том, что вопрос, поднятый в обращении, не входит в компетенцию учреждения.

**10.5.8.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в другие организации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В этом случае при невозможности направить жалобу на рассмотрение в другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

**10.5.9.** При уходе в отпуск, временной нетрудоспособностью, переводе на другую работу или увольнении **Ответственный исполнитель** обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения (при бумажном документообороте - по акту) другому работнику, исполняющему на время отсутствия его обязанности, с уведомлением об этом **секретаря**.

## **10.6. Порядок рассмотрения отдельных письменных обращений граждан**

**10.6.1.** В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и/или адрес (почтовый или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в 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.

**10.6.2.** Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение 7 (Семи) дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**10.6.3.** При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу

поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

**10.6.4.** Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 (Семи) календарных дней сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

**10.6.5.** Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу (на ранее направленные им обращения), и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, *Руководитель* вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Об этом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, могут оставаться без рассмотрения *Руководителем*, но с уведомлением об этом гражданина.

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

*Примечание.* Заявления работников учреждения (в том числе и бывших) о выдаче справок о заработной плате, трудовом стаже, копий трудовых книжек, а также других документов, связанных с работой, не являются обращениями. Такие документы передаются непосредственно в структурные подразделения учреждения для исполнения в соответствии со ст. 62 Трудового кодекса Российской Федерации.

## **10.7. Подготовка ответа на письменное обращение гражданина**

**10.7.1.** Ответы на письменные обращения граждан направляются ответными письмами, которые оформляются на бланке исходящего письма.

**10.7.2.** Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, при необходимости со ссылкой на нормативные документы, давать исчерпывающие объяснения по всем поставленным в обращении вопросам.

**10.7.3.** Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

**10.7.4.** При подготовке ответа на коллективное обращение граждан в реквизите «адресат» указываются инициалы, фамилия, почтовый адрес гражданина, указанного в обращении в качестве получателя ответа.

Если такой гражданин в обращении не указан, ответ направляется первому в списке гражданину, подписавшему обращение, чьи контактные данные поддаются прочтению.

**10.7.5.** При подготовке ответа на обращение, поступившее с сопроводительным

письмом от государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, ответ направляется гражданину, а также и в тот орган, откуда поступило обращение, с предоставлением документов и материалов о результатах рассмотрения письменного обращения гражданина.

Ответ гражданину не направляется в том случае, если в сопроводительном письме не дается указание подготовить ответ, а запрашиваемая по обращению информация необходима для подготовки ответа гражданину самим государственным органом исполнительной власти, органом местного самоуправления.

**10.7.6.** При рассмотрении обращения, в котором идет речь о третьем лице, подготавливается ответ, не содержащий персональных данных третьего лица, с разъяснениями о недопустимости разглашения сведений, касающихся персональных данных гражданина, без его согласия.

**10.7.7.** После подписания исходящего письма с ответом на обращение оно передается *секретарю* на регистрацию.

**10.7.8.** При регистрации исходящего письма проверяется соответствие фактического количества листов документа и приложений к нему количеству, указанному в письме. В случае наличия несоответствия такой документ не принимается, а направляется на доработку.

**10.7.9.** После регистрации исходящее письмо оформляется секретарем конвертом и готовится к его отправке.

**10.7.10.** Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в письменной форме на адрес, указанный в обращении.

Если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ готовится на бланке исходящего письма за подписью *Руководителя*, после подписания и регистрации сканируется, и его скан-образ секретарем направляется на указанный адрес электронной почты.

Отправка ответа в форме электронного письма осуществляется:

- с адреса электронной почты [spo60@mail.orb.ru](mailto:spo60@mail.orb.ru),

**10.7.11.** Обращение считается исполненным, если:

- дан письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации (или в срок не более 60 календарных дней со дня регистрации, если срок рассмотрения обращения был продлен);
- направлено уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган власти, должностному лицу или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в срок не более 7 (Семи) календарных дней со дня регистрации;
- направлено уведомление о невозможности рассмотрения обращения по существу с изложением причин отказа в срок не более 7 (Семи) календарных дней со дня регистрации.

## 11. Сроки рассмотрения обращений граждан

11.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

- направленные органами государственной власти - в срок, указанный в поручении;
- поступившие в учреждение от граждан - в течение 30 дней со дня регистрации обращения;
- в случае необходимости дополнительного изучения или проверки срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

11.2. Для продления срока рассмотрения обращения **Ответственный исполнитель** запрашивает в письменной форме у Руководителя, направившего ему обращение на исполнение, разрешение о продлении срока исполнения, с указанием причины продления и даты, необходимой для исполнения, но не превышающей установленный настоящей Инструкцией срок.

При этом о продлении срока рассмотрения обращения уведомляется **секретарь**, гражданину также направляется письменное уведомление о продлении срока исполнения с указанием причин продления.

11.3. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

### 1. Контроль исполнения письменных обращений граждан

1.1. Контроль за сроками подготовки ответов на обращения граждан осуществляет **секретарем**.

В целях предотвращения нарушения сроков исполнения обращений **секретарем** направляет Ответственному исполнителю напоминание не менее чем за 3 (Три) рабочих дня до даты окончания срока исполнения обращения, а по окончании срока исполнения обращения запрашивает информацию об исполнении или причинах неисполнения.

1.2. Контроль за подготовкой ответа на обращение гражданина по существу осуществляет **Контролер**, назначенный **Руководителем**.

1.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

1.4. Ответы на обращения, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются **Контролером Ответственному исполнителю** для доработки.

Основанием для возврата ответа на повторное рассмотрение является:

- противоречие выводов, изложенных в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота ответа;
- несоответствие предоставленной информации вопросам, поставленным в обращении, поручении **Руководителя**.

В случае возврата документа на доработку **Ответственный исполнитель** обязан устранить выявленные нарушения или провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов в установленный в разделе 11 Инструкции срок.

**1.5.** Датой завершения рассмотрения обращения и снятия его с контроля является дата регистрации исходящего письма с ответом гражданину или государственному органу исполнительной власти, в том числе Федеральному агентству связи, органу местного самоуправления или органу, из которого поступило обращение, или дата регистрации письма о переадресации обращения в органы власти или должностному лицу, в компетенции которых находится решение вопросов, изложенных в обращении.

**1.6.** Решение о снятии обращения с контроля принимается **Контролером**, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и направлен исчерпывающий ответ.

## **2. Анализ и обобщение информации по работе с письменными обращениями граждан. Сроки составления отчетов.**

**2.1.** Анализ работы с обращениями граждан представляется в форме отчетов, аналитических справок, обзоров, которые могут содержать различные позиции в зависимости от поставленных задач. Результаты обобщения могут стать также темой доклада руководству, выступления Руководителя на собрании коллектива или совещании.

**2.1.1.** **Один раз в 6 месяцев**, до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан составляет отчет по итогам работы с обращениями граждан по прилагаемой форме (приложение № 3); **ежеквартально**, обобщает информацию об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в учреждение:

Пример формы квартального отчета

Структурное подразделение	1-й кв. 20__ г.	2-й кв. 20__ г.	3-й кв. 20__ г.	4-й кв. 20__ г.
<b>Всего обращений поступило</b>				
<b>Исполнено в срок</b>				
<b>Исполнено с нарушением срока</b>				
<b>Не исполнено</b>				
<b>Итого по предприятию</b>				

По поручению **Руководителя** подготавливает в указанные сроки отчеты по различным формам (в зависимости от поставленных задач): статистические данные, тематика обращений, нормативные сроки рассмотрения и другие аспекты обращений граждан (характер обращений, динамика роста/ снижения поступления обращений, динамика показателей по исполнительской дисциплине). При формировании отчетов по исполнительской дисциплине важными являются позиции, отражающие количество обращений, исполненных с нарушением сроков, неисполненных или находящихся на исполнении просроченных обращений.

*Пример формы отчета по исполнительской дисциплине*

Период	Кол-во обращений	Исполнено в срок	Исполнено с нарушением срока	Не исполнено на отчетную дату, истекшим сроком исполнения	Нарушения сроков исполнения документов в %
январь					
февраль					
март					

**2.2.** По результатам анализа и обобщения работы с обращениями граждан **Руководитель** может издавать распорядительные документы с целью устранения имеющихся недостатков, наказания виновных, принятия мер по совершенствованию работы предприятия.

**3. Хранение обращений граждан, документов по их рассмотрению**

**3.1.** Обращения граждан, а также все документы по их рассмотрению хранятся у лица, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

**3.2.** Каждое рассмотренное обращение гражданина и все документы, относящиеся к его разрешению, группируются в деле отдельным файлом в следующей последовательности:

- письменное обращение с конвертом, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся);
- поручение по рассмотрению обращения;
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- информация о результатах рассмотрения обращения.

**3.3.** Материалы рассмотрения обращений граждан формируются в деле в хронологическом порядке, исходя из даты регистрации.

**3.4.** При формировании дел необходимо соблюдать следующие правила:

- помещать в дело только исполненные обращения граждан;
- группировать в дело документы одного календарного года;
- в дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние копии, черновики;

**3.5.** Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению установлен в соответствии с Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения.

**3.6.** По истечении определенного срока дела уничтожаются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.



Приложение № 1 к Инструкции по работе  
с обращениями граждан в ГАПОУ «С-ИИТТ»

### Форма акта об отсутствии (недостаче) документов

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
«Соль-Илецкий индустриально-технологический техникум»  
Оренбургской области

### АКТ об отсутствии (недостаче) документов №

(место составления), дата

Настоящий акт составлен комиссией в составе:

(фамилия, инициалы, должность)  
(фамилия, инициалы, должность)  
(фамилия, инициалы, должность)

о том, что при осмотре поступившего « » \_\_\_\_\_ 201 г.

в ГАПОУ «С-ИИТТ» документа из \_\_\_\_\_  
(указывается адрес, название организации-отправителя, Ф.И.О. гражданина)  
исходящим регистрационным № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ (при \_\_\_\_\_ наличии)  
обнаружили: \_\_\_\_\_

(отсутствие документов, указанных в описи, отсутствие указанных в документе приложений)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

#### Подписи

(должность, подпись, расшифровка подписи)  
(должность, подпись, расшифровка подписи)  
(должность, подпись, расшифровка подписи)

Приложение № 2 к Инструкции по работе  
с обращениями граждан в ГАПОУ «С-ИИТТ»

**Рекомендуемая форма журнала регистрации обращений граждан**

Регистрационный номер	Дата регистрации	Ф.И.О. гражданина	Почтовый (электронный) адрес, номер почтового отправления	Форма получения обращения (нарочно, почтой, курьер, эл. почта, факс)	Дата и номер сопроводительного письма	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5	6	7

Исполнитель документа	Расписка исполнителя (Ф.И.О., подпись, дата)		Дата исполнения		Номер и дата ответа на обращение	Примечание
	о получении документа	о возврате документа	Плановая	Фактическая		
8	9	10	11	12	13	14

Приложение № 3 к Инструкции по работе  
с обращениями граждан в ГАПОУ «С-ИИТТ»

**Форма квартального отчета по итогам работы с обращениями граждан**  
Статистические данные ГАПОУ «С-ИИТТ» по  
работе с обращениями граждан за квартал 202 \_ года

Наименование показателей	квартал
Поступило обращений, всего	
в том числе:	
Обращения граждан поступили:	
по почте	
по электронной почте	
по факсимильной связи	
нарочным	
Принято граждан, всего:	
в том числе:	
Поступило обращений по тематике вопросов в соответствии с типовым классификатором:	
социально-экономические вопросы	
оказание услуг	
оплата услуг	
иное	
Взято обращений на контроль, всего	
из них:	
направлено по принадлежности	
рассмотрено	
находится на рассмотрении	
Рассмотрено с нарушением сроков, всего	
Результаты рассмотрения обращений:	
поддержано (решено положительно, меры приняты)	
разъяснено	
не поддержано	
иное	
Результаты по качеству рассмотрения обращений:	
благодарственных писем	
обжалование ответов организации учреждения	
не согласны с полученным ответом	
заявление в суды по обжалованию действий (бездействий) организации	
иное	