

АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Тамбовское областное государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Многоотраслевой колледж»

ПРИКАЗ

От 17.03.2017

№66 ОД/1

О порядке рассмотрения обращений граждан в ТОГБПОУ  
«Многоотраслевой колледж»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулированию отношений, возникающих в связи с обращениями в ТОГБПОУ «Многоотраслевой колледж» (далее-образовательное учреждение) граждан, подготовкой и проведением личного приема граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить график приема граждан руководителями образовательного учреждения:

Шатилова Ирина Владимировна	директор образовательного учреждения	Пятница с 9.00 до 12.00
Бронникова Елена Викторовна	заместитель директора	Четверг с 9.00 до 12.00
Парамзина Татьяна Геннадьевна	заместитель директора	Вторник с 9.00 до 12.00

2. Утвердить:

2.1. Инструкцию о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в ТОГБПОУ «Многоотраслевой колледж» (приложение № 1).

2.2. Правила ведения и хранения журнала учета приема граждан, их обращений и заявлений (приложение № 2).

3. Ответственному за ведение сайта образовательного учреждения Трякину С.А. создать на официальном сайте образовательного учреждения раздел «Обращения граждан», в котором предусмотреть наличие:

3.1. возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;

3.2. ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное.);

3.3. информации о результатах рассмотрения обращений;

3.4. возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

И.В.Шатилова



## **ИНСТРУКЦИЯ**

о порядке рассмотрения обращений граждан в ТОГБПОУ  
«Многоотраслевой колледж»

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями в ТОГБПОУ «Многоотраслевой колледж» граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.

1.2. Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций (далее - обращения граждан) осуществляет администрация образовательного учреждения.

1.3. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

### **2. Направление и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Все поступившие в образовательное учреждение письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются руководителю образовательного учреждения на рассмотрение.

2.2. Обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения направляется 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.3, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

### **3. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

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.

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. Образовательное учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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.

3.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательное учреждение.

#### **4. Работа с устными обращениями**

4.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

4.2. Прием устных обращений по контактному телефону образовательного учреждения ведется администрацией образовательного учреждения, которыми дается консультация.

4.3. Устные обращения:

требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

содержащие критические замечания в адрес образовательного учреждения, сотрудников образовательного учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица.

#### **5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

5.1. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях руководитель образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится его руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина или журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**7. Ответственность за нарушение настоящей Инструкции** Нарушение требований настоящей Инструкции, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

**Правила  
ведения и хранения журнала учета приема граждан, их  
обращений и заявлений**

1. Журнал учета приема граждан, их обращений и заявлений хранится у секретаря руководителя.

2. Журнал выдается для внесения записей лицу, осуществляющему прием граждан, их обращений и заявлений.

3. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

Записи в журнале ведутся четко и аккуратно.

4. По окончании срока действия журнала, при его повреждении и невозможности дальнейшего ведения оформляется новый журнал. Срок хранения журнала 5 (пять) лет.

Ранее заведенный журнал уничтожается в установленном порядке.

5. Порядок ведения журнала проверяется руководителем образовательного учреждения или его заместителем не реже одного раза в полугодие.

О результатах проверки журнала в нем производится соответствующая запись: «дата, проверено, запись о наличии или отсутствии замечаний»