ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение города Москвы
«Колледж сферы услуг №3»
(ГБПОУ КСУ № 3)

УТВЕРЖДЕНО
на Общем собрании работников и обучающихся
(протокол № 04 от
«03» октября 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ КСУ № 3
А.Ю. Поташев
«03» октября 2018 г.

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке работы с обращениями граждан (далее – Положение) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы, Уставом ГБПОУ КСУ № 3.

1.2. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения города Москвы «Колледж сферы услуг №3» (далее - Колледж) и устанавливает единый порядок и требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Колледж в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) директором Колледжа.

1.3. Граждане имеют право обращаться в Колледж:
- в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения), в том числе в форме электронного документа;
- лично (на личных приемах);
- устно (по телефону).

1.4. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на директора Колледжа.

2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Колледж, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 109029 г. Москва, ул. Большая Калитниковская, д.36 стр.1.

2.2.1. Прием обращений в приемной директора по адресу: 109029 г. Москва, ул. Большая Калитниковская, д.36 стр.1.

2.3. Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: spo-3@edu.mos.ru

2.4. Номер телефона/факс 8 (495) 670 50 81.

2.5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью директора Колледжа, его заместителей или по их письменному поручению - других должностных лиц Колледжа в пределах их компетенции. Должностные лица Колледжа несут персональную

ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Колледж, организует директор Колледжа.

Прием, учет и первичную обработку поступивших в Колледж письменных обращений граждан осуществляет работник Колледжа, ответственный за регистрацию письменных обращений.

2.7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 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.

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

2.10. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Колледж или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Колледжа, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.11. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.12. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение директору Колледжа или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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.

2.13. Директор Колледжа, его заместители либо уполномоченное ими на то лицо 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.

2.14. 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, должностное лицо Колледжа, рассматривающее обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Колледж или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. 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 Колледж или соответствующему должностному лицу.

2.16. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию деятельности Колледжа направляются директору Колледжа для сведения.

2.17. Принимаются к сведению и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

- не предполагающие ответа;
- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- связанные с рекламой товаров или услуг.

2.18. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения локальных нормативных актов Колледжа, осуществляется соответствующим структурным подразделением Колледжа, разработавшим проект локального нормативного акта.

2.19. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Колледжа, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Колледжа, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие) с участием юрисконсульта Колледжа.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж. Регистрация осуществляется в журнале регистрации обращений граждан (в электронном виде и на бумажном носителе).

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа рассмотрению не подлежит, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц Колледжа в связи с рассмотрением обращений направляются директору Колледжа.

На каждое поступившее письменное обращение заполняется регистрационная карточка обращения граждан (приложение № 1), в котором указываются:
1) дата и регистрационный номер;
2) Ф.И.О. гражданина;
3) адрес места жительства и (или) работы, контактные данные;
5) краткое содержание обращения;
6) подпись директора Колледжа.

3.5. Обращение проверяется на повторность.

3.6. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие в Колледж от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Обращения одного и того же гражданина, поступающие в Колледж в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

3.7. Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.8. При регистрации обращений граждан в электронный и бумажный журнал заносится информация о поступившем обращении:
- дата поступления обращения;
- дата и регистрационный номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

3.9. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационный журнал заносится:
- первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- почтовый адрес или адрес электронной почты;
- содержание обращения;
- должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения;
- исполнитель в соответствии с резолюцией лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- отметка об исполнении (дата, номер исходящего письма-ответа).

3.10. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл копируется и хранится в папке «Входящие».

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

3.12. Если письменное обращение гражданина поступило из вышестоящих органов (Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Москвы, Департамента образования г. Москвы, иных государственных органов), то документ регистрируется в системе МОСЭДО по соответствующей инструкции.

3.13. На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется дата регистрации и входящий (регистрационный) номер.

4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Колледж и относящиеся к компетенции Колледжа, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней

со дня их регистрации.

4.2. Лица, ответственные за рассмотрение обращения, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют общие собрания.

4.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (сведения). Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в Колледже, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу директор Колледжа, его заместители, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

4.7. Обращения, которые были направлены лицу, ответственному за рассмотрение обращения, возвращаются работнику Колледжа, ответственному за регистрацию обращений, для занесения в электронный и бумажный журнал информации об исполнителях в соответствии с резолюцией лица, ответственного за рассмотрение обращения, и передаются исполнителям.

Оригинал обращения остается в административном отделе, а исполнителям направляются копии обращения.

4.8. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет директор Колледжа или его заместители в соответствии с их полномочиями, которым направлено конкретное обращение. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией лица, ответственного за рассмотрение обращения, снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

4.9. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

Копия ответов в электронном виде хранится в папке «Исходящие».

4.10. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Колледж, осуществляется работником Колледжа, ответственным за регистрацию обращений.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Колледже проводится директором Колледжа или его

заместителями.

5.2. Обращения граждан на личный прием к директору Колледжа принимаются в устной форме при непосредственном обращении в приёмную директора Колледжа или по телефону 8 (495) 670 50 81.

Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

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

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

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

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

5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.9. В случае невозможности проведения директором Колледжа личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, своевременно сообщается об этом гражданину секретарем директора. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

5.10. Во время личного приема граждан, лица, ведущие прием, подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

5.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

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

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

5.13. Консультации общего характера предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

6. Заключительные положения

6.1. Изменения и дополнения в настоящую Инструкцию вносятся приказом директора Колледжа.

6.2. В случае, если какие-либо пункты настоящей Инструкции будут противоречить положениям действующего законодательства РФ, то такие пункты не подлежат применению.

6.3. Настоящая Инструкция вступает в силу с момента ее утверждения директором Колледжа и действует до принятия нового или внесения соответствующих изменений.