

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Буряк Лилиана Георгиевна
Должность: Директор
Дата подписания: 24.01.2022 12:46:42
Уникальный программный ключ:
09ca00e330a92db0da80d03297824e0dfd209960

Приложение 4

Министерство образования Камчатского края

**Краевое государственное профессиональное образовательное автономное учреждение
«Камчатский политехнический техникум»
(КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум»)**

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора КГПОАУ
«Камчатский политехнический техникум»
от 27 ЯНВ 2020 № М-Т

**Инструкция
о порядке обращений и предложений граждан и о порядке их
рассмотрения в КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум»**

Петропавловск-Камчатский – 2019

Инструкция

о порядке обращений и предложений граждан и о порядке их рассмотрения в КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум»

1 Общие положения

1.1 Инструкция о порядке обращений и предложений граждан и о порядке их рассмотрения (далее – инструкция) в КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум» (далее – техникум) определяет единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

1.2 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Обращение может быть направлено в адрес техникума почтовым отправлением по почтовому адресу техникума: Ленинградская ул., д. 37, г. Петропавловск-Камчатский, Камчатский край, 683003, доставлено гражданином лично либо доставлено курьером. Так же обращение может быть направлено на электронный адрес техникума: kam_kpt@mail.ru, через официальный сайт техникума в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: kpt-kamchatka.ru (далее – сайт техникума), факсимильной связью по номеру приёмной директора 8 (415-2) 46-77-56, с обязательным досылком/доставкой оригинала обращения в техникум.

1.3 Организация работы по приёму, регистрации, рассмотрению обращений и личному приёму граждан, в том числе руководством техникума (директором техникума и/или его заместителями) и начальниками структурных подразделений техникума, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474) (далее - Федеральный закон) и настоящей инструкцией.

1.4 Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях техникума осуществляет заведующий канцелярией техникума, на которого возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан.

1.5 Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в техникум осуществляется через приёмную директора по адресу: ул. Ленинградская, д. 37, г. Петропавловск-Камчатский, кабинет 301, согласно графику работы приёмной директора:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 8:30 до 16:30; пятница – с 08:30 до 16:15; обеденный перерыв – с 11:40 до 12:25.

1.6 По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре заведующий канцелярией, в должностные обязанности которого входит приём корреспонденции, проставляет в правой нижней части (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения штамп:

«КГПОАУ «Камчатский
политехнический техникум»
Вх. _____
дата» _____

Входящий номер состоит из порядкового номера, зафиксированного в соответствующих журналах регистрации входящей корреспонденции; дата состоит из двухзначного числа месяца, названия месяца и четырехзначного числа года.

2 Приём и регистрация письменного обращения

2.1 Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется заведующим канцелярией и включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам техникума. Обращения после прочтения должностными лицами техникума в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию заведующему канцелярией.

2.2 Регистрация письменных обращений, доставленных гражданином лично, осуществляется заведующим канцелярией в день обращения. Регистрация почтовых отправлений и электронных обращений, а также обращений, направленных факсимильной связью, в исключительных случаях допускается не позднее трёх дней с момента их поступления в техникум. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях техникума не допускается.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп:

«КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум» Вх. _____ дата» _____
--

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

2.3 Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает сокращённое наименование образовательного учреждения, в который направляет обращение (КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум»), и фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя, либо заместителя руководителя, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления, предложения 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.

2.4 Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает заведующему канцелярией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации фиксируется заведующим канцелярией в соответствующих журналах регистрации входящей корреспонденции.

3 Рассмотрение обращения

3.1 Обращение, поступившее в техникум, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2 В соответствии со статьей 5 Федерального закона гражданин на стадии рассмотрения его обращения техникум имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися

рассмотрения обращения, 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;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3 По письменному или электронному обращению, поступившему в техникум и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- передаче на рассмотрение в структурные подразделения техникума;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения и/или о прекращении переписки.

Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц техникума, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4 Заведующий канцелярией после регистрации направляет обращение для рассмотрения руководителю либо заместителю руководителя техникума.

3.5 Обращения, рассмотренные руководителем техникума либо его заместителем, передаются заведующему канцелярией для регистрации указания по исполнению и постановки на контроль с последующим направлением обращений в соответствующие структурные подразделения техникума.

3.6 Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений техникума, то заведующий канцелярией направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определённого в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведённого на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение техникума, ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения техникума, не определённые в указании по исполнению для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

4 Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому

должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2 Техникум 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 нём вопросов.

4.3 В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель техникума либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5 Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1 Работник структурного подразделения техникума, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

Работник структурного подразделения техникума, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении.

Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке:

- для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населённого пункта (города, посёлка и тому подобное);
- название района;
- название республики, края, области, автономного округа (области);

- название страны (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращённого адреса начальник структурного подразделения техникума, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству техникума о снятии с контроля такого обращения.

Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 30 дней.

5.2 Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

5.3 Ответ гражданину оформляется на бланке с угловым штампом в установленном в техникуме порядке делопроизводства.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется чётко и без исправлений, в нём не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращённых названий.

Пример:

в адрес гражданина:	Иванову И.И. ул. Школьная, д. 2, кв. 15, Елизовский р-н, Камчатский край, 683032
в адрес юридического лица:	ИП Мальцев Ю.М. Космический пр., д. 21, г. Петропавловск-Камчатский, 683009

Некоторые общепринятые сокращения элементов почтового адреса:

- бульвар - бул.
- город - г.
- дом - д. (д. 3а, д. 3б)
- квартира - кв.

- корпус - корп.
- населенный пункт - н.п.
- область - обл.
- переулок - пер.
- площадь - пл.
- поселок - пос.
- проезд - пр.
- проспект - просп.
- район - р-н
- село - с.
- строение - стр.
- улица - ул.
- шоссе - ш.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение.

Ответ оформляется с указанием должности лица, исполнившего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются директором (заместителем директора) техникума или начальником (заместителем начальника) структурного подразделения техникума в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение, поступившее в техникум по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Образец оформления ответа на обращение представлено в приложении 1 к настоящей инструкции.

6 Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1 Письменное обращение, поступившее в техникум, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель техникума 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.

7 Личный приём граждан

7.1 Личный приём граждан осуществляется руководством техникума (директором либо его заместителем) в соответствии с графиком приёма граждан: каждая пятница с 14:30 до 15:30 в кабинете директора.

Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах вывешивается в доступном месте в здании техникума и/или размещается на сайте техникума.

7.2 Приём граждан руководством техникума осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса начальниками структурных подразделений техникума, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

7.3 При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4 При личном приёме граждан заполняется карточка личного приёма гражданина по рекомендуемому образцу согласно приложению 2 к настоящей инструкции, которая фиксируется в журнале регистрации личного приёма граждан.

7.5 Во время личного приёма гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

7.6 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7 Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию техникума, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8 В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма гражданина.

8 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2 Контроль за соблюдением структурными подразделениями техникума порядка рассмотрения обращений осуществляется заведующим

канцелярией и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- продление срока исполнения;
- снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению руководства техникума на внутренний документ структурного подразделения техникума, ответственного за рассмотрение обращения.

8.3 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальниками структурных подразделений техникума, ответственными за их рассмотрение.

Заведующая канцелярией



Е.В. Панфилова



Министерство образования
Камчатского края

Краевое государственное профессиональное
образовательное автономное учреждение
«Камчатский политехнический техникум»
(КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум»)

Ленинградская ул., д. 37,
г. Петропавловск-Камчатский, 683003
Телефакс: (4152) 46-77-56
e-mail: kam_kpt@mail.ru; <http://www.kpt-kamchatka.ru>
ОКПО 18049774 ОГРН 1024101037201
ИНН/КПП 4101036843/410101001

Министру образования
Камчатского края
Коротковой А.Ю.

Советская ул., д. 35,
г. Петропавловск-Камчатский,
Камчатский край, 683000

(заказное/ценное)
*указывается только в том случае,
когда необходимо отправить
заказным либо ценным почтовым
отправлением*

№ _____
от _____
На № _____

О предоставлении информации по запросу

Уважаемая Александра Юрьевна!

КГПОАУ «Камчатский политехнический техникум» направляет
информацию

..... по форме
согласно приложению к запросу (в табличной форме согласно запросу).

Приложение: название документа на 1 л. в 1 экз.

Если приложений несколько, то оформляется следующим образом:

Приложение:

- 1) название документа на 1 л. в 1 экз.;
- 2) название документа на 10 л. в 2-х экз.;
- 3) и т.д.

Примечание: информация предоставлена в электронном виде по адресу
электронной почты

Директор

Л.Г. Буряк

Сведения.....

Должность
Фамилия

Инициалы,

Приложение к письму ОБЯЗАТЕЛЬНО подписывается исполнителем!!!

Карточка личного приёма гражданина	
Дата обращения:	№
Фамилия, имя, отчество заявителя (последнее при наличии):	
Адрес заявителя, контактный телефон:	
Краткое содержание обращения:	
Должность, Ф.И.О. ведущего приём: Директор (Заместитель директора)	
Кому поручено, текст поручения, дата:	
Продление:	
Результат:	
Снято с контроля:	