

**Областное государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Ульяновский медицинский колледж имени С.Б.Анурьевой»**

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом ОГБПОУ УМК  
от 03.05.2024 № 119 д



Директор ОГБПОУ УМК

А.В. Софронычев

**ИНСТРУКЦИЯ  
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в  
областном государственном бюджетном профессиональном  
образовательном учреждении «Ульяновский медицинский колледж  
имени С.Б.Анурьевой»**

**И-03-2024**

**Дата введения:  
03.05.2024**

г. Ульяновск  
2024 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящей Инструкцией в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон №8 - ФЗ), Указом Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 №2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» и законодательством Российской Федерации, указом Губернатора Ульяновской области от 29.12.2023 №127 «О внесении изменений в указ Губернатора Ульяновской 013475 области от 12.01.2023 № 2» устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ульяновский медицинский колледж имени С.Б.Анурьевой» (Колледж) от граждан и организаций (далее - заявитель) обращений в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности Директора и Колледжа (далее - запрос), а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом N 59-ФЗ к обращениям Федеральным законом N8-ФЗ к запросам (далее - необращения), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации проведения личного приема граждан директором, должностными лицами Колледжа.

1.2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

- 1) обращение - направленные Директору и в Колледж или ответственному лицу Колледжа в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к директору, в Колледж, к должностным лицам Колледжа;
- 2) обращение в письменной форме — обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- 3) обращение в устной форме — обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов;
- 4) обращение в форме электронного документа — обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;
- 5) обращение, неподдающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;
- 6) коллективное обращение — совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, революции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;
- 7) повторное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;
- 8) неоднократное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;
- 9) контрольное обращение — обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом Колледжа с сопроводительным документом для рассмотрения в иные

государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение — устное сообщение, поступившее от заявителя по телефону и не подлежащее регистрации, кроме сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций;

11) служебный документ — официальный документ, используемый в текущей деятельности Колледжа или должностных лиц;

12) рассмотрение обращения — действия Колледжа, должностного либо уполномоченного лица Колледжа, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер — выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения — принятие в отношении обращения Колледжем или должностным лицом Колледжа, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

15) «поддержано» — решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем или должностным лицом Колледжа, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя — обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» — решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем или должностным лицом Колледжа, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» — решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем или должностным лицом Колледжа, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба — необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты при его использовании служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;
- д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению;
- е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства — при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
- ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения, сути предложения, заявления или жалобы;
- 19) устный ответ на обращение — ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приема;
- 20) объективность — достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;
- 21) всесторонность — разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;
- 22) правовая обоснованность — обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;
- 23) направление обращения по компетенции — направление Колледжем, должностным лицом Колледжа обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 24) сопроводительный документ — служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;
- 25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан — утверждённый Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении и либо запросе, соотносением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

26) уведомление — служебный документ, направляемый Директором, Колледжем, должностным лицом Колледжа заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному ответственному лицу, в Компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения.

27) исполнитель — Должностное лицо Колледжа, уполномоченное на рассмотрение обращения;

28) аннотация — краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

29) анонимное обращение — обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию или адрес электронной почты;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

30) запрос — обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа в Колледж, либо к ответственному лицу Колледжа о предоставлении информации о деятельности директора и Колледжа;

31) пользователь информацией — гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Директора и Колледжа, должностных лиц Колледжа. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом №8-ФЗ;

32) запрос документов и материалов — служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

33) рассмотрение запроса — действия Директора, должностного лица Колледжа, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) ответ на запрос — служебный документ, направляемый должностным лицом Колледжа пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и(или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если: содержание запроса не позволяет установить информацию о деятельности директора и Колледжа; запрашиваемая информация относится к деятельности Директора и Колледжа; запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа; запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Директором и Колледжем, о проведении анализа деятельности Директора и Колледжа, должностных лиц Колледжа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

35) результат рассмотрения запроса — направление Колледжем, должностным лицом Колледжа пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт— официальный сайт Колледжа в сети «Интернет» (<http://xn--73-jlcadbi3ajag1a.xn--plai/>), содержащий информацию о деятельности Директора и Колледжа, должностных лиц Колледжа;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, — обращение, принятое к рассмотрению Колледжем или должностным лицом Колледжа, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) Должностное лицо Колледжа—лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Колледже;

39) «Гостевая книга» - информационный ресурс, который размещён на официальном сайте и предназначен для направления Директору, в Колледж, должностным лицам Колледжа обращений в форме электронного документа;

40) необращение — текст, направляемый на ознакомление, либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

41) поздравление — текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

42) приглашение—текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

43) соболезнование — текст, не относящийся к предложениям, заявлениям, жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определённому событию (несчастью);

44) текст, направляемый на ознакомление,—текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

1.3. Директор, Колледж, должностные лица Колледжа обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются директором, должностными лицами Колледжа, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.5. Организацию учёта, систематизации, рассмотрения (в рамках своей компетенции) и обобщения обращения и запросов, личного приёма директора ведение делопроизводства по

обращениям и запросами обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет канцелярия Колледжа (далее — канцелярия).

1.6. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение должностным лицам Колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях и запросах вопросов, осуществляются Директором либо лицом, исполняющим его обязанности (далее — уполномоченное лицо), на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работниками канцелярии и представленными в установленном порядке на доклад.

1.7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными сотрудниками и по их поручению.

1.8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес директора и Колледжа, должностных лиц Колледжа, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан или лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес Директора и Колледжа, должностных лиц Колледжа с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия. Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган Местного самоуправления или должностным лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.12. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.13. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа, осуществляется в модуле «Обращения граждан» .

## 2. Приём и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются Директору, в Колледж, должностным лицам Колледжа путём заполнения формы в разделе «Гостевая книга» официального сайта (<http://xn--73-ijcadbi3ajag1a.xn--p1ai/gb>), по адресу электронной почты

Колледжа [umk@mo73.ru](mailto:umk@mo73.ru), посредством Платформы обратной связи (далее - ПОС), расположенной на портале «Госуслуги».

При этом на официальном сайте указывается, что обращения в форме электронного документа направляются только путём заполнения формы в разделе «Гостевая книга» официального сайта (<http://xn--73-jlcadbi3ajag1a.xn--plai/gb>), по адресу электронной почты Колледжа [umk@mo73.ru](mailto:umk@mo73.ru), посредством ПОС.

2.4. Обращения в форме электронного документа, указанные в абзаце первом пункта 2.3 настоящего раздела, распечатываются сотрудником канцелярии в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа по почте, принимаются канцелярией, где осуществляется их систематизация и регистрация в модуле «Обращения граждан».

2.7. В канцелярии на участке учёта и первичной обработки почты при приёме текста в письменной форме сотрудником проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью Директора, либо лица его замещающего.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения и необращения, подлежат регистрации сотрудниками канцелярии в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления в Колледж.

В случае поступления в Колледж текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения и необращения, выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации сотрудниками канцелярии в день их поступления в Колледж с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, а также необращений в электронную регистрационную карточку (далее — ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

дата регистрации;

фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее — при наличии);

пол заявителя (мужской, женский);

почтовый(ые)адрес(а)заявителя(ей)и(или) адрес электронной почты;

вид документа (обращение, необращение);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса));

льготная принадлежность;  
 форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа); признак «многопишущий заявитель»;  
 канал поступления (вид доставки) (почта, сеть «Интернет», личный приём, канал электронного обмена — межведомственный электронный документооборот (МЭДО), телефон, «Гостевая книга», получено в Колледже и др.);  
 если обращение переадресовано из другого органа:  
 признак «открытое письмо»;  
 источник поступления,  
 входящий номер сопроводительного письма;  
 Ф.И.О. исполнителя;  
 сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);  
 количество листов либо формат и объём электронного файла;  
 наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);  
 аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в Колледж тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. Сотрудники канцелярии, ответственные за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют учётный штамп «ОГБПОУ УМК» с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

На обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

На обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом №8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учётом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона №59—ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

на необращения.

2.14. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, сотрудниками канцелярии при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль сотрудниками канцелярии готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);

- 2) вопроса, содержащегося в обращении(запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- 3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении(запросе) либо четырёхзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- 4) вида каждого вопроса:
  - а) предложение;
  - б) заявление;
  - в) жалоба;
  - г) необращение;
- 5) типа соответствующего вида каждого вопроса;
- 6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);
- 7) решения, принятого по обращению;
- 8) выявления необращений (НО) с внесением в ЭРК:
  - а) вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;
  - б) типов вопросов:
    - «положительная оценка деятельности(благодарность)» (НО1);
    - «поздравление» (НО2);
    - «приглашение» (НО5);
    - «соболезнование» (НО4);
    - «материалы на ознакомление» (НО6);
- 9) выявления обращений, для которых статьёй 11 Федерального закона № 59—ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем сотрудником канцелярии распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладётся в почту уполномоченному лицу.

2.17. По результатам ознакомления с представленным текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенный канцелярией проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.

2.18. После возвращения почты от уполномоченного лица, подписанные им собственноручной подписью, ЭРК сканируются сотрудником канцелярии, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.19. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении. Сотрудником канцелярии сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью уполномоченного лица, направляются в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронной рассылки в модуле «Обращения граждан» или

почтовой связью (в случае отсутствия у исполнителя доступа к модулю «Обращения граждан») в течение 7 дней со дня регистрации обращений в Колледже.

В адрес заявителя исполнителем готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью Директора.

2.20. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты сотрудником канцелярии сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передаётся в архив на хранение.

### 3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся все обращения, поступившие в Колледж.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля, и сотрудником канцелярии вносится соответствующая корректировка по дате исполнения обращения в модуль «Обращения граждан». Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения.

### 4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля.

Направление документов в архив.

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Колледже.

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в Колледже, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1- 4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в канцелярию для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, с согласованием всех заинтересованных лиц, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1-4.2.3 и 4.2.5 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица. Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Колледже.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Обращение, поступившее Директору, в Колледж и ответственному лицу Колледжа, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской

Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Колледже.

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Колледже.

4.2.3. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации в Колледже.

4.2.4. Обращения, указанные в подпункте 4.2.3 настоящего пункта, и ответы на них по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте Колледжа, при этом размещённые обращения и ответы на них не должны содержать персональные данные заявителя и детей.

4.2.5. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в Колледже рассматриваются обращения по вопросам:

перебоев в газоснабжении; перебоев в теплоснабжении;

ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;

предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления их последствий.

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения канцелярией сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем канцелярией в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Колледже сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью Директора.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Колледжа, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Колледже в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или ответственному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется канцелярией в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела 4.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации канцелярией возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.9 настоящего раздела.

4.8. На поступившее в адрес Директора, Колледжа или должностного лица Колледжа обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение,

вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес Директора, Колледжа или должностного лица Колледжа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта ответ на обращение, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. Директор, Колледж, Должностное лицо Колледжа при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Колледжа, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно уполномоченное лицо в праве принять решение о направлении обращения: В органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно— процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю канцелярией направляются разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона №59-ФЗ при направлении обращений в адрес Директора, Колледжа или должностного лица Колледжа.

4.12. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее Колледжа или направляемые обращения направлялись в адрес Директора, Колледжа или одному и тому же ответственному лицу Колледжа.

О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращения и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Директора, Колледжа или одному и тому же ответственному лицу Колледжа.

4.12.2. В случае если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом Колледжа, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение канцелярией списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.13. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса сведений в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес директора, Колледжа, должностного лица Колледжа.

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного Лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» — в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо вправе сократить срок предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

4.16. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается канцелярией заявителю с

разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.17. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом либо должностным лицом Колледжа, которому оно адресовано.

4.18. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, и оно списывается «в дело» канцелярией после согласования с уполномоченным лицом. 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 канцелярией в государственной орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.

4.19. При рассмотрении обращения исполнитель:

Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд по обращению;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

- 1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;
- 2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;
- 3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия(бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;
- 4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготавливать общий ответ.

В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются Директором или лицом, исполняющим его обязанности.

4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отpravку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через канцелярию и допускается только по согласованию с директором или уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в канцелярию ошибочно направленного обращения составляет 1 рабочий день.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.25. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения, указанному в ЭРК, с приложением копии ответа заявителю.

4.26. При оценке ответов заявителями информации по результатам рассмотрения обращений сотрудники канцелярии осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
  - а) бланка Колледжа, должностного лица Колледжа или должностного лица Правительства;
  - б) ссылки на дату и номер обращения;
  - в) ссылки на источник поступления обращения;
  - г) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения последующим критериям:
  - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
  - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
  - в) отражение всех доводов заявителя;
- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
  - а) «поддержано»;
  - б) «не поддержано»;
  - в) «разъяснено»;
- 5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

- 6) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- 7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и(или)судебном порядке принятого решения «не поддержано».

4.26.1. Первичную оценку ответов заявителю и информации по результатам рассмотрения обращений, описанных в подпунктах 1—3 пункта 4.26 осуществляют помощники руководителей структурных подразделений Колледжа согласно компетенциям.

4.27. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.28. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.29. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет информацию по результатам рассмотрения обращения, создает краткий отчет об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения в адрес нижестоящих исполнителей и направляет информацию по результатам рассмотрения обращения с приложением проекта ответа заявителю в канцелярию.

4.30. Направление ответа заявителю без подготовки информации по результатам рассмотрения обращения в адрес уполномоченного лица не является основанием для снятия обращения с контроля.

В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и проект ответа заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник отдела обращений готовит пакет документов по обращению на подпись уполномоченному лицу.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце втором настоящего пункта, сотрудник канцелярии возвращает пакет документов по обращению на доработку исполнителю.

4.32. Отметка «Согласовано в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Колледжа ставится уполномоченным лицом при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращений.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течении года в текущем архиве канцелярии в отдельных папках, сформированных по хронологическому признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Колледжа.

4.34. Заявитель либо его представитель —лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приёма должностного лица Колледжа. Проведение личного приёма сотрудниками канцелярии.

5.1. Личный приём проводится Директором и должностными лицами в соответствии с графиком личного приёма, который утверждается Директором.

5.2. Личный приём проводится сотрудниками канцелярии с понедельника по пятницу с 08.00 до 12.00 и с 12.30 до 16.30 (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

Личный приём уполномоченного лица проводится по предварительной записи, на основании устного обращения, в том числе по телефону, письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, (кроме выходных праздничных дней) согласно живой очереди.

5.3. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае если правом на первоочередной прием обладают одновременно несколько заявителей, прием указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.4. Организацию личного приёма Директора осуществляет канцелярия. Должностные лица организуют личный прием самостоятельно.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём, уведомления о переносе даты и времени личного приема осуществляются по телефону, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 1 день до даты, назначенной уполномоченным лицом, канцелярией, помощниками руководителей и уполномоченными лицами.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.6. Подготовку материалов к личному приёму Директора обеспечивают сотрудники профильных структурных подразделений Колледжа, совместно с сотрудниками канцелярии.

5.7. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение N 1 к Инструкции).

Карточка личного приёма является документов внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Колледж в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.8. На личном приеме Директора могут присутствовать руководители структурных подразделений, или специалисты, в компетенцию которых входит решение рассматриваемого вопроса.

5.9. В ходе личного приёма:

5.9.1. Сотрудники канцелярии/ помощники руководителей структурных подразделений/ уполномоченные лица оформляют карточку личного приема.

5.9.2. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.9.3. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма ставятся

подпись заявителя в строке: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

5.9.4. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.9.5. На копии письменного обращения сотрудником канцелярии ставится штамп установленной формы о приёме обращения в Колледже.

5.10. Сотрудниками канцелярии обращения с личного приёма регистрируются в модуле «Обращения граждан» системы электронного документооборота, ставятся на контроль в день личного приема и направляются для исполнения в структурные подразделения Колледжа после резолюции Директора/уполномоченного лица согласно компетенции.

5.11. Контроль за исполнением поручений по обращениям с личного приёма осуществляют сотрудники канцелярии.

5.12. Поручения по обращениям с личного приёма снимаются с контроля или ставятся на повторный контроль на основании личной резолюции Директора, заместителей Директора, руководителя, проводившего личный прием.

## 6. Порядок работы с запросами документов и материалов

о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. Должностное лицо Колледжа по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Колледже предоставить и материалы, необходимые 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.

6.2. Должностное лицо Колледжа при направлении первичных обращений, поступивших в Колледж, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечению установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

6.3. Должностное лицо Колледжа принимает к рассмотрению поступившие в Колледж обращения, являющиеся: неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа или должностного лица Колледжа, в адрес или на имя которых оно поступило; первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа или должностного лица Колледжа, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в обращениях вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

6.4. Должностные лица Колледжа при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока их рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

6.5. В случае если ответ из органа государственной власти, органа Местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, Должностное Лицо Колледжа за подписью Директора или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

6.6. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

## 7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее — территория).

7.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

7.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

Доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории.

7.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений— «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

7.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Колледжем мерах по обращениям.

7.9. Расчёт относительных показателей— доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

7.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориях.

7.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

7.12. Анализ обращений и принять по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (еженедельные, ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей.

7.13. Анализ оценки удовлетворенности заявителя:

формой подачи обращения или запроса через гостевую книгу сайта <http://xn--73-jlcadbi3ajag1a.xn--plai/>;

7.14. Анализ оценки удовлетворенности заявителя ответом на обращение или запрос, направленным посредством электронной почты и ПОС.

## 8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений

В Колледже и ответственность должностных лиц Колледжа за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес Директора, в Колледж, должностных лиц Колледжа для принятия мер, возлагается на должностных лиц Колледжа, назначенных соответствующим правовым актом ответственными за работу с обращениями граждан.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Колледж, осуществляют канцелярия и исполнители.

8.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

Постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информацию о ходе рассмотрения обращения;

предоставление информации ответственному лицу Колледжа для принятия решения.

8.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль: за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений; за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

8.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

- а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- в) соответствия законодательству работы с обращениями в Колледже;
- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

- а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

итоговый (ежемесячный);

упреждающий (еженедельный).

8.6. Исполнитель несёт ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения.

8.7. Должностные лица Колледжа, исполнители привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.8. Персональная ответственность должностных лиц Колледжа за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона №59-ФЗ и настоящей Инструкции канцелярией направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, для принятия решения.

## 9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Директора и Колледжа

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Колледж. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Колледж.

9.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Директора и Колледжа, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в Колледже в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Колледже. В случае, если Колледж не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Колледже.

9.3. Запрос подлежит рассмотрению в 27-дневный срок со дня его регистрации в Колледже, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Колледже с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности Директора и Колледжа подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности Директора и Колледжа;
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Директором и Колледжем, проведении анализа деятельности Директора и Колледжа или проведении иной аналитической работы, непосредственно несвязанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Директора и Колледжа по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет». В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и(или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

9.8. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

9.9. На запрос в устной форме по телефону приемной директора Колледжа (8(422) 73-52-56), которая функционирует ежедневно с понедельника по пятницу с 08.00 до 12.00 и с 12.30 до 16.30 (кроме выходных и праздничных дней) сотрудниками предоставляется следующая информация:

- О почтовом (электронном) адресе и режиме работы Колледжа, приёмной Директора;
- О порядке и формах обращения в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа;
- о порядке и времени личного приёма должностными лицами Колледжа;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- о фамилиях, именах и отчествах (последнее — при наличии) лиц, должностных за работу с обращениями;
- о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в Колледж обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или ответственному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Колледжа и уполномоченных лиц.

9.10. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся канцелярией в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Рассмотрение запросов с компетенцией производится исполнителями в соответствии с компетенцией.

9.11. Устные сообщения, поступившие на телефонную линию Колледжа, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в модуле «Обращения граждан» не подлежат за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций, при поступлении которых заполняется карточка обращения по телефону (приложение №2).

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, сотрудником канцелярии, принимается одно из следующих решений:

об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган запроса в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа.

РАЗРАБОТАН:

Заместитель директора по УР

М.В. Исаева

СОГЛАСОВАНО:

Ведущий юристконсульт

Заведующий канцелярией

Е.К. Архипова

Н.А. Антонова

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Ульяновский медицинский колледж имени С.Б.Анурьевой»**Карточка личного приема**Дата приёма \_\_\_\_\_  
Время приёма \_\_\_\_\_Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Дата рождения \_\_\_\_\_  
(с согласия заявителя)Адрес: места регистрации \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_  
места жительства \_\_\_\_\_Частота обращений: Первичное Повторное Многократное Вид обращения: Предложение Заявление Жалоба  
Льготы \_\_\_\_\_Место работы \_\_\_\_\_ Сведения о доходе \_\_\_\_\_  
(с согласия заявителя) (с согласия заявителя)

Состав семьи \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Информация о направлении обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления,  
правоохранительные органы, судебные органы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Информирован(а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному Областному государственному бюджетному профессиональному образовательному учреждению «Ульяновский медицинский колледж имени С.Б.Анурьевой» (г. Ульяновск, ул. Туполева, д. 1/98), с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5лет) с использованием и без использования средства в автоматизации моих персональные данных

С вышеизложенным согласен \_\_\_\_\_

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь \_\_\_\_\_

Резолюция руководителя: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

