Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нилова Екатерина Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 09.11.2026 20:11:49
Уникальный программный ключ:
01b497467f3626bb4aa4f462dec308bcc7b24a93

Приложение к приказу № 69/1 от «06 » сентября 2018г.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «УРЮПИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА»

РАССМОТРЕНО
На заседании Педагогического совета
АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса»
Протокол № 1 от «29» августа 2018 г.

СОГЛАСОВАНО
С Советом обучающихся
АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса»
Протокол № 1 от «30» августа 2018 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора АНПОО
«Урюпинский колледж бизнеса»
№ 69/1 от «06» сентября 2018 г.

ИНСТРУКЦИЯ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АНПОО «УРЮПИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция составлена на основе Государственной системы документационного обеспечения управления и Типовой инструкции по делопроизводству в Министерстве образования и науки Российской Федерации (утверждена приказом Минобразования России от 30.12.2011г. №2917 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве образования и науки Российской Федерации»), Типовой инструкции о работе с обращениями граждан в аппарате муниципальных органов управления образования..

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса», правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, органа управления образованием и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЕМ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса» документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются секретарем в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются в отделы и структурные подразделения АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса».

2.3. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п., а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.5. Директор АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса» знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения, указывает подразделение (отдел) в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.6. Секретарь регистрирует письма граждан в журналах учета.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется его исходящий номер и дата.

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной

регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам в соответствующие отделы, когда требуется решение руководства или рассмотрение и заключение других работников - в приемные ректора или руководителей структурных подразделений.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью начальника соответствующего отдела и директора АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса».

3.4. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации и депутатам, даются за подписью директора.

3.6. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.7. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Решение об исполнении такого обращения принимает директор.

3.8. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения - в течение 5 дней;
- требующие информации и консультации - до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца. Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса».

3.9. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса» письмо гражданина.

3.10. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.

3.11. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

4. КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют директор и непосредственно исполнитель (и). Письма граждан, поступившие в АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса», требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют работники приемных или ответственные за делопроизводство.

4.4. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.5. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору по совершенствованию управления, а также направляют ему аналитические письма.

4.6. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись «В дело» и личная подпись директора (заведующего общим отделом).

4.7. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на секретаря.

5. ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь приемной директора.

5.2. Прием посетителей директора АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса» осуществляется по графику.

5.3. Секретарь приемной дает, гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.4. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную директора (секретарю) для их регистрации и исполнения.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса» и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждые предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением посетителей - пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

6.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора АНПОО «Урюпинский колледж бизнеса».

7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

Разработчик:
Инспектор по кадрам О.В. Павлей

СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора по учебной работе Т.Н. Сомова

Специалист по заочному отделению Л.С. Веревкина