

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ**  
Государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования  
**«Коми республиканский институт развития образования»**

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом от № 12.02.2018 №16-пд

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе с обращениями граждан и организации личного приема  
должностными лицами в ГОУДПО «Коми республиканский институт  
развития образования»**

## **1. Общие положения**

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы структурных подразделений Государственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Коми республиканский институт развития образования» (далее - Институт) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами Института.

1.2. Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Институт или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. Предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Института, развитию общественных отношений, улучшению отношений по взаимодействию;

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Института, либо критика деятельности должностных лиц;

1.3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации Института;

1.3.6. Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3.7. Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).

1.3.8. Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами Института по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.3.9. Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.3.10. Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.3.11. Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.3.12. Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.3.13. Письменный ответ - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.4. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Института, настоящим Положением.

## **2. Рассмотрение обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется ректором, проректорами, (иными лицами по их поручению), руководителями структурных подразделений Института (иными лицами по их поручению).

2.2. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство), поступивших на имя ректора Института граждан осуществляет помощник ректора.

2.3. Сотрудники структурных подразделений Института, назначенные в установленном порядке ответственными за организацию делопроизводства, обязаны осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Института.

2.4. Помощник ректора во взаимодействии с руководителями структурными подразделениями анализирует характер вопросов, поднимаемых в обращениях, готовит обобщающую информацию для принятия решения. Своевременно информирует ректора, проректоров, руководителей

структурных подразделений Института о нарушении сроков рассмотрения обращений, организует проведение совещаний по вопросам, связанным с повышением качества рассмотрения и соблюдения сроков исполнения обращений граждан.

### **3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

3.1. Прием обращений граждан поступивших через почтовое отделение, фельдъегерской службой, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты осуществляется помощником ректора (или уполномоченным лицом).

3.2. Помощник ректора проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, нарочным, курьером. При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штампа служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и передает для централизованного учета. Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

3.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), помощник ректора (или уполномоченное лицо) сообщает об этом ректору (проректорам) в компетенцию которого входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Ректор (уполномоченное лицо) к компетенции которого относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

3.4. Прием письменных обращений на имя ректора, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием ректору осуществляет помощник ректора (или уполномоченное лицо), ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней.

3.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О, принявшего обращение, и телефон для справок.

3.6. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение ректору (проректорам).

#### **4. Порядок регистрации письменных обращений граждан**

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные из федеральных и региональных органов власти регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение ректору Института незамедлительно.

4.2. В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

4.3. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.6. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, 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.

4.7. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале входящей корреспонденции. В журнале входящей корреспонденции в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

4.8. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационном журнале. Порядковый номер содержит начальную букву фамилии автора обращения.

4.9. В регистрационный журнал вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе "Ф.И.О." пишется "коллективное" и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой; отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма; отметка о постановке на контроль; социальное положение и льготный состав автора;- краткое содержание; контактный телефон (если указан); адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка "без адреса"; фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);- отметка о получении исполнителем обращения;- классификация сообщения в зависимости от темы обращения; отметка о подготовке ответа.

4.10. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ 32/1, №32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

## **5. Рассмотрение обращений граждан**

5.1. Ректор (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей) излагает

содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

5.3. Письменное обращение, поступившее в Институт, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

5.4. В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

5.5. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

5.6. Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в журнале регистрации. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

5.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации

5.8. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица администрации района в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

5.9. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в Институт:

5.9.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает ректор Института, либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на установленном бланке Института

5.9.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утвержденной в Институте.

5.10. В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

5.11. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

5.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

5.13. Если обращение, с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать "рассмотрено с выездом на место" (или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

5.14. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

5.15. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.



5.16. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

5.17. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

5.18. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

5.19. Обращение снимается с контроля: если вопрос решен положительно; если дан обоснованный отказ по существу обращения; если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения. Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются помощнику ректора для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

## **6. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан**

6.1. Личный прием граждан в Институте проводят ректор, проректоры, руководители структурных подразделений по предварительной записи в рамках утвержденного графика за исключением выходных и праздничных дней

6.2. Ректор проводит личный приём граждан в первый и последний понедельник текущего месяца с 14-00 до 15-00, , расположенном в здании по адресу г. Сыктывкар, Республика Коми, улица Орджоникидзе дом №23.

6.3. В случае отсутствия ректора (командировка, отпуск, иные обстоятельства), прием осуществляет один из его проректоров. В случае переноса приема на другой из дней, или изменения времени приема, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

6.4. Проректоры проводят личный приём граждан по месту расположения рабочих кабинетов.

6.5. Предварительная запись на личный прием к ректору осуществляется с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием к ректору, помощник ректора, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

6.6. Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены помощником ректора, заявителю рекомендуется обратиться к проректору, в компетенцию которого входит решение вопроса гражданина.

6.7. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений Института, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

6.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационном журнале, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

6.9. Ректор (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- ✓ удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- ✓ отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- ✓ разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

6.10. По окончании личного приема ректор (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

6.11. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Института, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

6.12. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения ректором или проректорами, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

6.13. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как

устно, так и в письменной форме, ректор (или иное лицо) ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в регистрационном журнале.

6.14. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

6.15. Решение о снятии обращения с контроля принимает ректор (уполномоченное должностное лицо), после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

## **7. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан**

7.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование учредителя о состоянии исполнения обращений.

7.2. Обращения граждан, поступившие в Институт из аппарата Главы Республики Коми, Государственного совета Республики Коми, Министерства образования, науки и молодежной политики Республики Коми, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этих случаях на обращении в правом верхнем углу проставляется отметка "контроль".

7.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

7.4. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации. Институт вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

7.5. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

7.6. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес должностного лица, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного лица, направляется в течение двух дней со дня регистрации в соответствии с компетенцией. В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

## **8. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан**

8.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

8.2. Подписанные ректором (или иным лицом по его поручению), письма регистрируются и отправляются по назначению помощником ректора (иным уполномоченным лицом) в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

8.3. Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов. Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у помощника ректора.

8.4. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. № 221.

9. Требования к служебному поведению при работе с гражданами

9.1. Сотрудники Института обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

## **10. Формирование и хранение дел**

10.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

10.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

10.4. Материалы по обращениям, адресованным в Институт, формируются в дела и находятся на архивном хранении в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

10.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

10.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

10.7. При необходимости, с отметкой в специальном журнале выдаются сформированные дела, во временное пользование сотрудникам структурных подразделений на срок не более 10 дней. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

10.8. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения ректора на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

10.9. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Институт, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в Институт. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется помощником ректора (либо другим уполномоченным лицом) по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

## **11. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц**

11.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

11.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.