

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
КИРОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ»
(КОГОАУ ДПО «ИРО Кировской области»)

П Р И К А З

26.05.2025

№ 184

г. Киров

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений граждан и
личному приему в КОГОАУ ДПО «ИРО Кировской области», о порядке
приема граждан**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее –
Закон № 59-ФЗ),

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить с 26.05.2025 Инструкцию по рассмотрению обращений граждан и личному приему в КОГОАУ ДПО «ИРО Кировской области» (далее – Институт).
 2. Установить с 26.05.2025 приемные часы граждан ректором Института:
Понедельник с 15-00 до 16-00.
 3. Производить прием граждан в указанное время в кабинете ректора Института.
 4. Блохиной Н.Ю., проректору по цифровому развитию, разместить информацию о приемных часах граждан ректором Института на официальном сайте Института.
 5. Блохиной Н.Ю., проректору по цифровому развитию, разместить информацию о приемных часах граждан ректором Института на информационных стендах Института.
 6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
- Приложение: Инструкция по рассмотрению обращений граждан и личному приему в КОГОАУ ДПО «ИРО Кировской области»

Ректор

Н.В. Соколова

**Кировское областное государственное образовательное автономное
учреждение дополнительного профессионального образования
«Институт развития образования Кировской области»**

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ректора

от «26» мая 2025 г. № 187

ИНСТРУКЦИЯ

**по рассмотрению обращений граждан и личному приему
в КОГОАУ ДПО «ИРО Кировской области»**

**Киров
2025**

Содержание

1. Общие положения	3
2. Организация делопроизводства по обращениям граждан	4
3. Сроки рассмотрения обращений граждан	9
4. Организация приема граждан	10
5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан	12

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по рассмотрению обращений граждан в Кировском областном государственном образовательном автономном учреждении дополнительного профессионального образования «Институт развития образования Кировской области» (далее – Институт) (далее – Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в Институте. Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ) и иными действующими нормативными правовыми актами в данной области.

1.2. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.3. В настоящей Инструкции используются термины, установленные Законом № 59-ФЗ.

1.4. Институт в пределах своих полномочий уполномочен рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью ректора Института, который несёт личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.6. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет помощник ректора Института.

1.7. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан ректор Института в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.8. Письменные обращения граждан принимаются только в случае, когда они подписаны заявителем с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных

преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.9. Ректор Института при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:

- разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников Института на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;
- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Институт с критикой деятельности Института или должностных лиц Института либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Институт или должностному лицу Института, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в Институт ведется отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках. При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение 1). На них заполняются регистрационно-контрольные карточки (Приложение 2). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется помощником ректора Института, который обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют ректора Института о состоянии их исполнения.

2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например, Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

2.5. На все зарегистрированные обращения распечатываются регистрационно-контрольные карточки. В них вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- подразделение-исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличием приложений;
- постановкой на контроль, промежуточными сроками исполнения, переносом сроков исполнения;
- тематикой обращений (рубрикатором);
- совместным рассмотрением;
- видом передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

2.6. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.7. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.8. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.

2.9. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии либо составляется акт.

2.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается ректору Института, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.11. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам Института, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение ректору Института, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Институт вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Институт. О данном решении помощник ректора Института уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.14. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторно".

2.15. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

Помощник ректора Института передает ректору Института Письма граждан, адресованные ректору Института, далее по указанию ректора Института письма направляются на исполнение в структурные подразделения Института. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения ректором Института, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения Института.

2.16. При поступлении повторного письма помощник ректора Института обязан передать его на рассмотрение ректору Института вместе с предыдущими обращениями.

2.17. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями структурных подразделений Института, которым они адресованы, или другими работниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.18. Если ректором Института, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.19. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем структурным подразделениям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.20. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в другие организации;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Института;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.21. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Института, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.22. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.23. При учете заявлений граждан с использованием средств электронно-вычислительной техники могут использоваться другие формы регистрационно-контрольных карточек, приспособленные к машинной обработке, с обязательным сохранением всех реквизитов. Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручений по заявлениям и их анализа.

2.24. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется в алфавитном порядке. Карточки на коллективные и анонимные письма хранятся в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.

2.25. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

2.26. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с установленными требованиями ведения делопроизводства.

2.27. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью ректора Института или должностного лица, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем помощнику ректора Института, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.28. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.29. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у помощника ректора Института отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.30. Ректор Института и другие должностные лица Института при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить работников Института на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.31. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Института, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Института.

2.32. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в Институте. В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями Института может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

2.33. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения сдаются в архив Института.

2.34. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.35. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены ректором Института и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.36. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

2.37. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в Институт для разрешения поставленных вопросов по существу.

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их в Институт, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также помощника ректора Института, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа ректор Института обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.5. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится ректором Института или по его поручению другими должностными лицами Института, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом ректора Института. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на официальном сайте Института, информационных стендах Института.

4.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению работников соответствующих структурных подразделений Института.

4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение 3) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании").

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Ректор Института осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Ректор Института контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей и помощника ректора Института.

5.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в Институте могут быть созданы комиссии, которые не реже одного раза в полугодие проводят проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссии разрабатывают и вносят предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию ректора Института.

5.5. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется штамп (пометка) "Особый контроль".

5.6. На обращение оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у помощника ректора Института. Контрольная карточка оформляется помощником ректора Института.

5.7. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.8. Помощник ректора Института на основании имеющихся у него контрольных карточек и переписки контролирует ход и результаты разрешения обращений, направленных в структурные подразделения.

5.9. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается помощнику ректора, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: ректору Института, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

5.10. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

5.11. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Института, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе Института.

5.12. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или помощника ректора Института устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.13. Помощник ректора обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать ректору Института о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.14. Решение о снятии обращения с контроля принимает ректор Института. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.15. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в Институте проверяется при их инспектировании, а также путем целевых проверок. В ходе проверок глубоко и всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, вскрываются недостатки и оказывается практическая помощь в их устранении. Результаты проверок

отражаются в актах или справках. Недопустимы выводы о состоянии этой работы только по статистическим показателям.

5.16. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан
в КОГОАУ ДПО «ИРО Кировской области»

Инв. № _____

(срок хранения)

ЖУРНАЛ № _____
УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

(наименование организации)

Том № _____

Начат "___" _____ 20__ г.

Окончен "___" _____ 20__ г.

На _____ листах

Журнал в _____ томах

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен ректором Института.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: ректору Института - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

[illegible]

Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено	
Ответ автору	
Дело №	Том №
Листы	
Подпись контролера	

Примечание. Размеры карточки соответствуют формату А5 (148х210 мм).

**ПЕРЕЧЕНЬ
ВОПРОСОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВЕЩЕНИЮ В ОТЧЕТЕ
"О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН"**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в Институте.
 2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности Института. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в Институт, их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
 3. Организация приема граждан.
 4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
 5. Заслушивание руководителей структурных подразделений Института о работе с обращениями и по организации приема граждан.
 6. Планирование деятельности постоянно действующих комиссий по работе с обращениями граждан. Периодичность их работы. Меры, принятые по результатам проведенных ими проверок, внесенные предложения.
 7. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у ректора Института.
 8. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.
 9. Обобщение и распространение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан в Институте.
- К отчету прилагаются статистические данные по форме 1 и 2.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В

ЗА 201_ ГОД (наименование организации)

Код обраще ния	Тема обращений	Подразделение- исполнитель	Общее количество обращений
1	2	3	4

СПРАВКА об исполнении предложений, заявлений и жалоб за _____ 20__ г.

1. Остаток на начало квартала	
2. Поступило, всего	
в том числе:	
неконтрольных	
повторных	
коллективных	
из вышестоящих органов	
3. Исполнено, всего	
в том числе:	

до 15 дней	
до 1 месяца	
с нарушением сроков исполнения	
удовлетворено	
направлено в другие ведомства	
направлено в подведомственные организации	
в том числе взято на контроль	
проверено с выездом на место	
4. Осталось на исполнении на следующий квартал	
5. Рассмотрено: Ректором Института Должностными лицами Института	

В аналитической справке за квартал необходимо указать, по каким основным вопросам поступили письма, их количество. Какие меры принимаются Институтом по сокращению поступления писем граждан (указать, по каким вопросам направлены предложения в Правительство, изданы или внесены поправки в инструкции или другие нормативные документы и т.п.).