

Областное государственное бюджетное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Рязанский институт развития образования»

(ОГБУ ДПО «РИРО»)

**РАССМОТРЕНО**  
на заседании ученого совета  
ОГБУ ДПО «РИРО»  
Протокол  
от «20» 10 2015 г. № 6



**УТВЕРЖДАЮ**  
И.о. ректора ОГБУ ДПО «РИРО»  
И.В.Костикова  
«20» 10 2015 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о порядке организации работы с обращениями граждан  
Областного государственного бюджетного учреждения «Рязанский  
институт развития образования»  
(ОГБУ ДПО «РИРО»)

**I. Общие положения**

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ОГБУ ДПО «РИРО» (далее – институт) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) институтом.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим Положением.

1.3. В настоящем положении используются следующие понятия:

а) **обращения гражданина** (далее обращения), в виде письменных предложений, заявлений или жалоб, а также устных обращений граждан, направленных в институт;

б) **предложение-рекомендация** гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов института, деятельности структурных подразделений института;

в) **заявление-просьба** гражданина о содействии в реализации его прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе института или его должностных лиц;

г) **жалоба-просьба** гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов, либо прав и законных интересов других лиц.

д) **коллективное обращение** - обращение двух или более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путём голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путём сбора подписей.

1.4. При рассмотрении обращения в институт гражданин имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в институт или к должностному лицу института с критикой деятельности института или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6. 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, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает название института, фамилию, имя, отчество ректора института, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому направляется ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в институт почтой, по факсимильной связи или по электронной почте подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

1.8. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в институт, возлагается на помощника ректора.

1.9. Обеспечение порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется ректором института.

## **2. Организация приема обращений граждан и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в институт.

2.2. Обращения граждан, полученные почтой, по факсимильной связи или по электронной почте регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 3) и подлежат обязательному рассмотрению.

2.3. Регистрационный индекс на письменном обращении гражданина ставится в правом нижнем углу первого листа документа и состоит из даты и номера.

2.4. Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный месячный срок рассмотрения или если заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.5. Зарегистрированные обращения граждан передаются ректору (или уполномоченному ректором лицу).

По обращению гражданина ректор (или уполномоченное ректором лицо) дает письменное поручение и определяет исполнителей, после чего обращение возвращается в канцелярию для занесения текста резолюции (поручения) в журнал регистрации и контроля обращений граждан и направлении обращения на исполнение в структурные подразделения института, в компетенцию которых входит решение поставленных гражданином в обращении вопросов. Оригинал обращения хранится в канцелярии, а его копия и резолюция руководителя направляется исполнителю. В журнале заносится информация о том, кому и когда передано обращение на исполнение в соответствии с резолюцией и ставится на контроль.

2.6. Помощник ректора осуществляет контроль за соблюдением сроков исполнения поручений ректора (или уполномоченного ректором лица) по результатам обращения граждан.

2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию института, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.10. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

### **3. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

3.1. Обращение, поступившее в адрес института или конкретному должностному лицу, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению при условии, что оно содержит подпись (фамилию, имя, отчество, адрес, может быть указан и контактный телефон).

3.2. В случае необходимости рассматривающие обращения должностные лица могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

### **4. Рассмотрение письменных обращений**

4.1. Поступившее в институт обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.2. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

4.3. Запрашиваются, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в соответствующих органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.4. Принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свободы и законных интересов гражданина;

4.5. Гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Гражданин уведомляется о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с компетенцией.

4.7. Все сведения о ходе исполнения обращения заносятся в журнал регистрации и контроля обращений граждан в графу «результат рассмотрения».

4.8. Передача зарегистрированных обращений граждан из одного подразделения в другое производится только через канцелярию.

4.9. Ответ на обращение подписывается ректором института (или уполномоченным ректором лицом).

Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным гражданином в обращении. Ответ, подготовленный на основании правовых документов, должен содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, которому подлежит дать ответ.

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

4.11. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью ректора (или уполномоченного лица): на 2-м экземпляре проекта ответа обязательны визы руководителя структурного подразделения, в котором готовился ответ,

непосредственного исполнителя, руководителей структурных подразделений, участвовавших в его подготовке, с расшифровкой фамилий, номер телефона исполнителя.

4.12. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены в канцелярию со всеми относящимися к ним материалами. Помощник ректора вносит необходимые записи в журнал регистрации письменных обращений граждан.

4.13. Ответы по обращениям граждан отправляются только через канцелярию института. Исходящим индексом отправляемого ответа является номер обращения.

4.14. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (заявителям) дан ответ. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю. На каждом исполненном обращении проставляется надпись «В дело» и личная подпись ректора (или уполномоченного ректором лица), принявшего это решение.

4.15. Если в письмах региональных органов государственной власти, депутатов областной Думы содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель также готовит проект ответа в их адрес. Ответы подписываются ректором (или уполномоченным ректором лицом).

4.16. При рассмотрении отдельных видов обращений ректором (или уполномоченным ректором лицом) принимается решение:

- о списании обращения с пометкой «В дело» в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по данному вопросу в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства

4.17. Ректором (или уполномоченным ректором лицом) принимается решение:

- о списании обращения с пометкой «В дело» и сообщении гражданину, написавшему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- о списании обращения с пометкой «В дело» и подготовке и направлении сообщения заявителю, в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников института, а также членов их семей, ректор (или уполномоченное им должностное лицо) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор института (или уполномоченное ректором должностное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в институт. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **6. Сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1. Письменные обращения, поступившие в институт, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. Срок рассмотрения обращения может быть продлен ректором (или уполномоченным ректором лицом) в пределах своей компетенции не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **7. Формирование дел с обращениями граждан**

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля структурным подразделением института, подготовившим ответ, и подписанные ректором института (или уполномоченным ректором лицом) формируются в дело.

На первом листе дела (приложение №7) проставляется:

- 1) регистрационный номер;
- 2) номер по классификатору;
- 3) фамилия и инициалы заявителя;
- 4) адрес и телефон заявителя;
- 5) дата регистрации обращения;
- 6) наименование структурного подразделения, подготовившего ответ

7) фамилия исполнителя, подготовившего ответ.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) резолюция ректора (либо уполномоченного ректором лица);

3) копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

4) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

5) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, передаются и хранятся в канцелярии института. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

#### **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан в институте осуществляется ректором, проректором по учебно-методической и проректором по научно-исследовательской и опытно-экспериментальной работе в соответствии с графиком приема.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем помещения на доске объявлений в фойе института, а также на официальном сайте института.

8.2. График приема граждан составляется помощником ректора и утверждается ректором института.

8.3. Запись граждан на личный прием осуществляет помощник ректора на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в журнале регистрации приема граждан. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

8.4. Помощник ректора института вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада ректору института. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию института, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.5 Личный прием граждан поводит ректор, а также проректоры в соответствии с графиком приема в своих служебных помещениях (кабинетах).

8.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 6). 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.

8.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

8.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию института, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

### **9. Хранение дел по обращениям граждан**

9.1. Оригиналы обращений граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по алфавитному признаку и по срокам хранения документов в соответствии с номенклатурой дел в канцелярии института.

9.2. Устанавливается 5-летний срок хранения письменных и устных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением.

9.3. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральным архивным агентством Российской Федерации.

9.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

9.5. Решение о списании указанных обращений принимает ректор.

### **ХIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

13.1. Ректор, проректоры, руководители структурных подразделений осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

13.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13.3. Ежеквартально за 10 дней до начала очередного квартала помощник ректора направляют ректору сведения о личном приеме граждан и о ходе рассмотрения письменных обращений граждан поступающих в институт.

---

Приложение №1

**Регистрационный штамп**

**ОГБУ ДПО «РИРО»**

№ \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Приложение № 2

к Положению о порядке организации работы с обращениями граждан ОГБУ ДПО «РИРО» от 20.10.2015 г., утвержденного приказом ректора института от 30.12.2015 г. № 99

График

личного приёма граждан ректором Областного государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Рязанский институт развития образования» и его проректорами

Должность	Фамилия, имя, отчество	Дни недели	Время *	Контактный телефон
Ректор ОГБУ ДПО «РИРО»	Кашаев Андрей Анатольевич	1-й понедельник каждого месяца	15.00-17.00	44-49-79
Проректор по НИР и инновационной деятельности института	Миловзоров Александр Владимирович	2-й понедельник каждого месяца	15.00-17.00	44-32-96
Проректор по научно-методической работе института	Костикова Ирина Владимировна	3-й понедельник каждого месяца	15.00-17.00	44-45-00
Проректор по развитию региональной системы развития образования института	Генералова Ольга Викторовна	1-я пятница каждого месяца	10.00-12.00	44-45-00
Проректор по социально-экономическому развитию института	Захаркина Светлана Викторовна	4-й понедельник каждого месяца	15.00-17.00	44-02-56

\* В случае невозможности приема в указанное время ответственный за организацию приема должен довести до гражданина информацию о переносе приема с указанием даты и времени.».

Приложение № 3  
к Положению о порядке организации  
работы с обращениями граждан  
ОГБУ ДПО «РИРО» от 20.10.2015 г.,  
утвержденного приказом ректора  
института от 30.12.2015 г. № 99

Инв. № \_\_\_\_\_  
(Срок хранения)

Журнал № \_\_\_\_\_  
регистрации письменных обращений  
\_\_\_\_\_ (наименование учреждения)

Начат " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
Окончен " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
На \_\_\_\_\_ листах

**Примечание.** Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен руководителем исполнительного органа.

№ п/п (учетный номер)	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя	Адрес местожительства заявителя	Вид обращения, его краткое содержание	Кому и когда передано, резолюция, срок исполнения	Подпись лица получившего обращение	Отметка об исполнении	Местонахождение обращения (номер дела)
1	2	3	4	5	6	7	8	9



Приложение № 5  
к Положению о порядке организации  
работы с обращениями граждан ОГБУ ДПО  
«РИРО» от 20.10.2015 г., утвержденного  
приказом ректора института  
от 30.12.2015 г. № 99

Сведения  
о личном приёме граждан  
за квартал 200 года

Всего принято граждан	Результативность приёма				
	Решено положительно	Отказано	Разъяснено	Меры приняты	Предложено написать письменное заявление

Помощник ректора  
(уполномоченное ректором лицо)

И.О. Фамилия

00.00.0000.

Сведения  
о ходе рассмотрения письменных обращений в институт  
за 20 год

Всего поступило письменных обращений	Срок исполнения	Исполнитель	Стадия исполнения

Помощник ректора  
(уполномоченное ректором лицо)

И.О. Фамилия

00.00.0000.



Приложение № 7

Материалы рассмотрения обращения гражданина

Регистрационный номер обращения	
Номер по классификатору	
Дата регистрации обращения	
Фамилия и инициалы заявителя	
Адрес, телефон заявителя	
Наименование структурного подразделения, подготовившего ответ	
Фамилия и инициалы исполнителя, подготовившего ответ	
Примечание	