


СОГЛАСОВАНО  
Решение Общего собрания  
ГБПОУ СО «Свердловское  
музыкальное училище  
им. П.И.Чайковского (колледж)»

от «30» августа 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ СО «Свердловское  
музыкальное училище  
им. П.И.Чайковского (колледж)»

  
\_\_\_\_\_ А.Н.Важенин

«31» августа 2016 г.



СОГЛАСОВАНО  
Решение Совета Училища  
ГБПОУ СО «Свердловское  
музыкальное училище  
им. П.И.Чайковского (колледж)»

от «30» августа 2016 г.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений и приема**  
**граждан в ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное**  
**училище имени П.И.Чайковского (колледж)»**

г. Екатеринбург  
2016 год

## **1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное училище имени П.И.Чайковского (колледж)» (далее по тексту соответственно - Инструкция, Училище) разработана в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом и иными локальными нормативными актами Училища.

1.2. Инструкция устанавливает порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, юридических лиц, а также порядок приема граждан.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными и коллективными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными.

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

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Основные термины, используемые в Инструкции, используются в соответствии с их значением, определенным Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **2. Пределы действия Инструкции**

2.1. Настоящая Инструкция применяется в части рассмотрения обращений и приема граждан с учетом изъятий и специальных норм, установленных Положением о Комиссии по трудовым спорам ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное училище имени П.И.Чайковского (колледж)», Положением о Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное училище имени П.И.Чайковского (колледж)», Положением об итоговой государственной аттестации выпускников ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное училище имени П.И.Чайковского (колледж)», Положением об апелляционной комиссии и порядке апелляции по результатам вступительных испытаний ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное училище имени П.И.Чайковского (колледж)» и иными локальными нормативными актами ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное училище имени П.И.Чайковского (колледж)», регулирующими в соответствии с действующим законодательством, рассмотрение отдельных вопросов (жалоб,

обращений и заявлений) граждан и организаций, связанных с деятельностью ГБПОУ СО «Свердловское музыкальное училище имени П.И.Чайковского (колледж)».

2.2. Положения Инструкции распространяются на обращения, связанные с уставной деятельностью Училища и содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.3. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

2.4. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать указание адресата, которому направлено обращение (наименование органа или организации, в которую направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо его должность), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

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

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в

течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, оно не подлежит направлению в иные органы или организации, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу.

2.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в правоохранительные органы в соответствии с их компетенции.

2.8. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

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

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Поступившие обращения подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о направлении в другие органы и организации;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

3.2. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

Уведомление заявителю подписывается директором Училища или уполномоченным должностным лицом.

3.3. Запрещается направление обращения на рассмотрение в орган, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.4. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Дубликаты обращений приобщаются к основному обращению.

#### **4. Разрешение обращений**

4.1. Разрешение обращений направлено на наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов.

4.2. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.3. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях, сообщенные заявителем, проверяются в общем порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.4. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу прекратить дальнейшее рассмотрение обращения.

4.5. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

«отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к ранее рассмотренному обращению, прекращена переписка;

«направлено» - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

4.6. Заявитель либо его представитель (дееспособное лицо, имеющее надлежащим образом оформленные полномочия от заявителя) по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, 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.

4.7. Письменное решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимаются директором Училища.

## **5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращения разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданином, направившим обращение.

## **6. Направление ответов на обращения и запросы**

6.1. Обращения считаются разрешенными в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны надлежащие ответы заявителям.

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

6.2. Ответ заявителю направляется за подписью директора Училища либо уполномоченных им должностных лиц.

6.3. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

6.4. Ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения. Кроме того, в ответе заявителю в случае отказа в удовлетворении обращения разъясняется порядок обжалования принятого решения.

6.5. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах рассмотрения обращения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

## **7. Организация приема заявителей**

7.1. Прием обращений граждан осуществляется секретарем директора с понедельника по пятницу (в будние дни) с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00).

7.2. Личный прием граждан осуществляется руководством и иными уполномоченными должностными Училища с понедельника по пятницу (в будние дни) с 10.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.00) при наличии фактической возможности для проведения такого приема.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.3. По просьбе гражданина подавшего обращение на копии его обращения может быть проставлена соответствующая отметка.