



Минтруд России

Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение  
«Новочеркасский технологический техникум-интернат»  
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации  
(ФКПОУ «НТТИ» МИНТРУДА РОССИИ)

**СОГЛАСОВАНО:**

Советом Учреждения

ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России

Протокол от «23» декабря 2024 г.

№ 6

**УТВЕРЖДАЮ:**



Директор

ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России

Е.В. Гарбуз

«23» декабря 2024 г

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
ПОСТУПИВШИХ В ФКПОУ «НТТИ» МИНТРУДА РОССИИ**

	Должность	Фамилия, подпись	дата
Разработал:	И.о. зам. директора по ПиКр	С.М. Яценко 	23.12.2024
		КЗ 1	Стр.1 из 16

## **I. Общие положения**

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России (далее - Учреждение) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях ФКПОУ «НТТИ Минтруда России.

2. Положения настоящего Положения распространяются на обращения граждан, поступающие в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. Должностные лица Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется канцелярией Учреждения.

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Учреждения несут руководители структурных подразделений Учреждения.

6. Обработка персональных данных обратившихся в Учреждение граждан обеспечивается в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и локальными нормативными актами ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России в области защиты персональных данных".

7. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

## **II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 346400, Ростовская область, г. Новочеркасск, проспект Платовский дом 116.

9. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в канцелярии Учреждения по адресу: 346400, Ростовская область, г. Новочеркасск, проспект Платовский дом 116.

10. Информация о режиме работы Учреждения размещается в разделе "Основные сведения" на официальном сайте Учреждения в

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <http://www.ntti.ru/> (далее - официальный сайт ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России).

11. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России в разделе «Контакты» - «Отзыв или обращение» <http://www.ntti.ru/>, а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)". В рамках реализации подключения к платформе обратной связи на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» гражданину или юридическому лицу доступна функция направления обращения в адрес ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России или должностными лицами сообщений и обращений, а также для направления ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России ответов на указанные сообщения и обращения по вопросам связанными с деятельностью ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России.

12. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру, размещенному в разделе "Контакты" на официальном сайте Учреждения:

**Руководитель образовательного учреждения** - 8(8635) 22-31-72, 22-21-40, e-mail: [ntti@yandex.ru](mailto:ntti@yandex.ru).

14. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляется канцелярией Учреждения по номеру телефона, размещенному в разделе "Контакты" на официальном сайте ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Учреждения, информационно-справочная работа организуется в этом структурном подразделении, осуществляется по номеру телефона

8 (8635)-22-21-40

15. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений, почтовом адресе, факсе, месторасположении ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России размещена в разделе "Контакты" на официальном сайте Учреждения, а также предоставляется должностными лицами.

16. Личный прием директора граждан осуществляется через предварительную запись по телефону 8-(8635)-22-31-72

### **III. Прием и регистрация обращения**

17. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются канцелярией и передаются на регистрацию, а затем на первичное рассмотрение директору Учреждения. Поступающие в Учреждение обращения в форме электронного документа направляются на регистрацию в канцелярию Учреждения, а затем на первичное рассмотрение к директору.

18. Гражданин в своем письменном обращении в Учреждение в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

20. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностным лицом канцелярии. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директора Учреждения

21. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицом канцелярии:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

22. По выявленным нарушениям и недостаткам должностным лицом канцелярии составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и хранится в канцелярии с обращениями граждан.

23. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностным лицом канцелярии возвращаются на почту невскрытыми.

24. Гражданин в своем обращении, направляемом в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

25. Регистрация обращений осуществляется должностным лицом канцелярии.

26. На каждое поступившее в Учреждение обращение регистрируется в

журнале входящей корреспонденции.

27. На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляете регистрационного номера обращения.

28. Должностные лица канцелярии при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

29. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале входящей корреспонденции делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в журнале входящей корреспонденции делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

30. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале входящей корреспонденции делается отметка "Повторное".

31. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

32. Отсканированные оригиналы письменных обращений хранятся в канцелярии для формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

35. Поступившие обращения после регистрации в зависимости от содержания после резолюции директора передаются руководителям соответствующих структурных подразделений Учреждения, под роспись в журнале входящей корреспонденции.

36. Канцелярией по исполнению обращений граждан, берутся на особый контроль.

37. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Учреждения, ответственным исполнителем является структурное подразделение Учреждения или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение, ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение, соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного

запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обеспечиваются копиями обращений.

38. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### **IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Учреждения**

39. Руководитель структурного подразделения, определенное в качестве ответственного, принимает поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая, и, после принятия решения об их рассмотрении, определяет в качестве исполнителей соответствующих работников подведомственного структурного подразделения.

41. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Учреждения его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в канцелярии принимает решение о его возврате в канцелярию для внесения соответствующих исправлений и передачи обращения по принадлежности в указанное в резолюции структурное подразделение Учреждения.

42. В случае если дата возврата ошибочно направленного обращения будет превышать 3 рабочих дня, структурное подразделение - исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из другого структурного подразделения Учреждения, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

43. Передача обращений из одного структурного подразделения Учреждения в другое осуществляется только через канцелярию на основании резолюции директора Учреждения. Ответственный за делопроизводство в канцелярии контролирует принятие к рассмотрению переданного обращения.

44. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Учреждения о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу директор Учреждения.

45. 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 должностному лицу Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

46. Основной исполнитель готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Ответ готовится в форме электронного

документа или в исключительных случаях по решению руководителя структурного подразделения Учреждения на бумажном носителе с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Учреждения.

47. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа или в исключительных случаях по решению руководителя структурного подразделения Учреждения в форме документа с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Учреждения по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. На поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона на официальном сайте Учреждения.

48. В случае поступления в Учреждение обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

49. Ответ на обращение не дается, если в обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

50. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 52 настоящего Положения, также может являться:

а) указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

в) некорректность содержания электронного сообщения.

51. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении возвращается структурным подразделением - ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом канцелярия снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

52. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в

нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

53. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

54. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждение сообщается гражданину, направившему обращение.

55. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор или структурного подразделения - ответственного исполнителя 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 одно и то же структурное подразделение Учреждения. Данное решение руководство структурного подразделения - ответственного исполнителя отражает и поручает исполнителю подготовить письмо в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

56. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

57. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Учреждение либо его должностному лицу.

58. Общий срок рассмотрения обращений в Учреждении по существу определяется в соответствии с Законом.

59. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в Учреждении разграничение доступа к обращениям в структурном подразделении - ответственном исполнителе и структурном подразделении - соисполнителе осуществляется в следующем порядке:

руководитель структурного подразделения Учреждения имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении во вверенном ему структурном подразделении;

ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Учреждения имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в

структурном подразделении Учреждения;

должностное лицо отдела имеет доступ к обращениям, по которым он указан в качестве одного из участников рассмотрения;

в случае необходимости по решению руководителя структурного подразделения по согласованию с директором осуществляется доступ должностных лиц других отделов ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Учреждения.

60. Структурные подразделения - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

61. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

62. В случае необходимости, рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Учреждения принимается директором. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается канцелярию.

63. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководству структурного подразделения - ответственного исполнителя.

64. Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина (далее - ответ гражданину), в случае отсутствия ответа структурного подразделения - соисполнителя, проект ответа гражданину визируется соответствующим структурным подразделением - соисполнителем рассмотрения обращения.

65. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

66. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ гражданину, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

67. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

68. Исходящие письма в форме электронного документа, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, готовятся основным исполнителем направляются на визирование и подписание руководителю структурного подразделения, отличие в подготовке ответов на обращения граждан, взятых на особый контроль, определяется только выбранной группой исходящих документов.

При необходимости подготовки исходящих писем на бумажном носителе, ответы гражданину готовятся основным исполнителем, направляются на

визирование руководителю структурного подразделения, распечатываются в установленном порядке на бланке Учреждения и направляются на подписание Директору Учреждения. При этом соответствующие запросы готовятся и направляются в электронном виде.

69. При направлении на визирование и подпись исходящих писем на бумажном носителе Директору, руководству Учреждения основной исполнитель распечатывает соответствующее обращение и подкладывает его в качестве основания подготовки письма.

70. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Учреждения, подписанными руководством структурных подразделений, могут готовиться за подписью руководства Учреждения.

71. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

72. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе, подписанные Директором, руководством Учреждения, а также ответы на обращения, взятые на особый контроль руководителями структурных подразделений, направляются в канцелярию для регистрации в и отправки адресатам.

73. Все действия должностных лиц структурных подразделений Учреждения по принятию документов осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лица, их производивших.

## **V. Порядок направления ответа на обращение**

74. Отправка исходящих документов по обращениям граждан осуществляется:

а) с использованием электронных видов отправки в автоматическом режиме посредством:

почтового ящика Учреждения [ntti@yandex.ru](mailto:ntti@yandex.ru) (отправка по электронной почте);

б) почтовой связью.

Дата исполнения обращения проставляется автоматически в соответствующие поля каждой входящей и исходящей корреспонденции.

75. Отправка ответов на обращения, взятые на особый контроль, производится должностными лицами канцелярии всеми видами отправки.

76. Отправка ответов на обращения, не взятые на особый контроль, производится должностными лицами структурных подразделений Учреждения.

77. Ответ гражданину, направляемый по электронной почте, сформированный после подписания электронного документа, корректного формирования его реквизитов и другие исходящие письма по обращениям граждан в форме электронного документа, направляются ответственными за делопроизводство или

исполнителями в структурных подразделениях Учреждения по электронным адресам получателей, с контролем отражения факта отправки.

78. В случае, если обращение гражданина направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и в адрес гражданина, ответственные исполнители в структурных подразделениях Учреждения направляют такие документы соответствующими способами.

79. При необходимости направления ответа гражданину на бумажном носителе ответственные в структурных подразделениях Учреждения формируют комплект исходящих ответов гражданину на отправку и передают в канцелярию Учреждения на отправку.

В канцелярии Учреждения в день получения подписанных собственноручно ответственными структурных подразделений документов проставляются в ответах гражданину на бумажном носителе исходящая дата и формируется реестр на отправку почтовой корреспонденции (исходящая дата должна совпадать с датой реестра и датой подписания исходящего письма).

80. Перед передачей ответов гражданам на бумажном носителе на отправку ответственные в структурных подразделениях Учреждения проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

81. Реестр распечатывается и прикладывается к сформированному комплекту ответов гражданам на бумажном носителе для отправки.

82. В случае отсутствия указанного в реестре ответа гражданину на бумажном носителе в представленных на отправку ответах гражданам, должностное лицо канцелярии уведомляет о данном факте структурное подразделение учреждения, из которого поступил данный комплект ответов.

Канцелярия осуществляет почтовую отправку бумажных носителей по адресатам;

- отправку ответов гражданам по электронной почте в случаях, когда в обращении гражданином указан электронный адрес для направления ему ответа в электронной форме, осуществляет должностное лицо информационно-вычислительного центра Учреждения.

83. Мониторинг доставки исходящих электронных документов по обращениям граждан, направленных с использованием почтового ящика Учреждения [ntti@yandex.ru](mailto:ntti@yandex.ru), осуществляется информационно-вычислительным центром

## **VI. Порядок завершения работы с обращением**

84. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

85. На каждом обращении в письменной форме после принятия решения об

окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя делается надпись: "В дело", ставится личная подпись соответствующего руководителя структурного подразделения Учреждения и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину в письменной форме формируются в дела в структурном подразделении - ответственном исполнителе, структурном подразделении - соисполнителе в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);  
систематический (по входящим регистрационным номерам).

86. Обращения без принятого руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя, структурного подразделения - соисполнителя решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

87. Подлинники обращений на бумажном носителе, взятых на особый контроль канцелярией, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела канцелярии в соответствии с номенклатурой дел канцелярии.

88. Подлинники обращений, поступивших в Учреждение на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в канцелярии в соответствии с номенклатурой дел канцелярии. Обращения с сопроводительными документами к ним, поступившие в Учреждение в форме электронного документа, сохраняются в электронных архивах Учреждения.

## **VII. Организация личного приема граждан**

89. Помещения (Приемная), в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Учреждения. Для этого оно оборудовано:

системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;  
средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

доступными местами общественного пользования (туалетами);  
расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;  
доступными местами хранения верхней одежды граждан.

90. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

91. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не создает затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

92. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

93. В Учреждении организован пост охраны, при входе в Учреждение гражданин обязан предъявить документ подтверждающий личность.

94. Личный прием граждан руководством ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России, руководителями структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России по вопросам, относящимся к полномочиям ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России, осуществляется в соответствии записью на личный прием граждан.

95. Руководством ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России.

96. Организацию личного приема граждан руководством ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России осуществляет канцелярия путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя директора с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

97. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России осуществляют должностные лица соответствующих структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан, в канцелярию не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

### **VIII. Проведение личного приема**

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

99. Должностное лицо канцелярии, осуществляющее организацию и проведение личного приема граждан у директора, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

100. При проведении личного приема граждан, директор вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России для совместного приема с использованием внутриведомственной телефонной связи.

100.1. При личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России возможности видео-конференц-связи.

101. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись на обращении гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

102. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

103. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

104. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

## **IX. Анализ обращений**

105. Руководители структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям Учреждением в пределах его полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России.

106. Руководители структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

## **X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

107. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов

граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

108. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

109. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

110. Канцелярия осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

111. В ходе осуществления такого контроля должностное лицо канцелярии имеет право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

112. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, канцелярия ставит отметку «Контроль. Срок до \_\_\_\_\_».

113. Канцелярия еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

114. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля канцелярией после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

115. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

116. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

117. Руководство структурных подразделений ФКПОУ «НТТИ» Минтруда России должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

118. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений,

неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.