

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан,** **поступивших в ГПОУ "СТЭК"**

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ "СТЭК" (далее – Положение), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми».

II. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2. Все поступившие письменные обращения граждан (далее – обращения) регистрируются и ставятся на контроль исполнения должностным лицом, ответственным за делопроизводство в течение 3 дней с момента поступления обращения в ГПОУ "СТЭК" (далее – колледж).

3. При регистрации на обращении проставляется отметка о входящем регистрационном номере и дате регистрации, а также заполняется учетная карточка, в которой:

- 1) обращению присваивается регистрационный номер;
- 2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- 3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес колледжа, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- 4) ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным.

4. Обращение, поступившее в колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения также проставляется

отметка о входящем регистрационном номере и дате регистрации, а также телефон колледжа для справок по обращениям граждан.

6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются директору колледжа (лицу, его замещающему, далее – директор) для последующего распределения в структурные подразделения колледжа или отдельным работникам, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

7. При наличии необходимости участия в рассмотрении обращения структурных подразделений или отдельных работников (далее – Исполнитель), директор в 3-хдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет соответствующее поручение о рассмотрении обращения (путем наложения резолюции на обращении).

8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа направляется в течение 7 дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем Исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляет копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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, Исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации оформляет ходатайство на имя директора «О списании в дело».

Директор в течение 3 дней со дня получения ходатайства принимает решение «О списании в дело», которое оформляет резолюцией.

9. В случае если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то подлинник обращения направляется структурному подразделению – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям – соисполнителям поручения.

Структурные подразделения – соисполнители поручения в указанный ответственным исполнителем срок, который не должен превышать 10

календарных дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения.

10. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

11. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление гражданину.

12. В случае, если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

13. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение 3 рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя директора о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Директор в течение 3 рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение 7 рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

14. Ответ на обращение должен содержать разъяснения по всем поставленным вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину возлагается на Исполнителя (ответственного исполнителя), получившего поручение о рассмотрении обращения.

15. Ответ на обращение гражданина подписывается директором.

16. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

17. В случаях, если для исполнения поручения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен директором, но не более чем на 30 календарных дней.

В этих целях Исполнителем (ответственным исполнителем) не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения, представляется на имя директора служебная записка с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции директора о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление за подписью директора с указанием срока направления ответа на его обращение.

18. В случае если обращение поступило на рассмотрение в колледж из органов государственной власти, органов местного самоуправления, копия ответа гражданину направляется в соответствующий государственный орган в срок, указанный в сопроводительном письме, но не превышающий срок, указанный в п.16 настоящего Положения.

III. Порядок проведения личного приема граждан

19. Личный прием граждан проводится директором в своем рабочем кабинете.

20. Личный прием граждан директором проводится по предварительной записи согласно утвержденному графику приема граждан по личным вопросам.

21. Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем директора по телефону (8212) 24-05-75.

22. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием, секретарь директора вносит в Журнал учета личного приема граждан (далее – Журнал) запись о дате обращения, Ф.И.О. и адресе заявителя, планируемой дате личного приема.

23. Содержание устного обращения гражданина заносится в Журнал в день личного приема (приложение к Положению).

24. В случае неявки гражданина, в Журнал вносится запись «На личный прием не явился».

25. 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 Журнале.

В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Журнале.

26. При проведении личного приема граждан директором могут быть приглашены соответствующие работники колледжа, о чем делается пометка в Журнале.

27. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Журнале.

28. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Журнале.

29. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Журнале.

IV. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

30. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится директором.

31. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

V. Соблюдение гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

32. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

33. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

VI. Организация хранения обращений граждан

34. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения граждан хранятся постоянно.

35. В случае ликвидации колледжа обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в ГПОУ "СТЭК"

Журнал учета личного приема граждан

№ п/п	Дата обращен ия	Фамилия, имя отчество и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	ФИО и подпись лица, осуществляю щего личный прием
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>