

СОГЛАСОВАНО

Совет колледжа

Протокол № 10

от «08» ноября 2021 г.



Т. А. Петрова

УТВЕРЖДАЮ

Директор КГА ПОУ «ПТК»



С.В. Слободчикова

«10» ноября 2021 г.

ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ № 30

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В КРАЕВОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «ПРОМЫШЛЕННО-
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан, письма Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Администрации Президента Российской Федерации от 01.03.2021 г. № А26-261.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в краевом государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Промышленно-технологический колледж» (далее - ОУ), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в ОУ в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОУ;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности ОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности ОУ и общества;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ОУ и должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОУ.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ОУ: 692138, Приморский край, г. Дальнереченск, ул. Полтавская, д.13.

2.2. Адрес ОУ для самостоятельной подачи письменных обращений:
г. Дальнереченск, ул. Полтавская, д.13.

2.3. График работы ОУ с гражданами для самостоятельной подачи письменных обращений:

понедельник-четверг: с 10.00 до 16.00;

обеденный перерыв: с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты ОУ:

pu-27@mail.ru.

2.5. Личный прием граждан ведется по адресу: г.Дальнереченск ул. Полтавская, д.13 согласно графику личного приема граждан директором ОУ:

понедельник: с 08.00 до 10.00;

среда-четверг: с 16.00 до 17.00;

заместителями директора ОУ:

понедельник-четверг: с 14.00 до 16.00.

График личного приема граждан директором и заместителями директора ОУ размещается на официальном сайте.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме, а также обращаться в ходе личного приема с письменным обращением.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательного учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем образовательного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

3. Требования к обращению

3.1. Обращение, поступившее в письменной форме на почтовый адрес ОУ должно быть составлено на государственном языке Российской Федерации (русском языке) и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. Гражданин в своем письменном обращении 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 (приложение № 1). Обращения граждан направляются на имя директора ОУ, либо лиц его замещающих. В случае

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

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, через страницу официального сайта или на адрес электронной почты ОУ должно быть составлено на государственном языке Российской Федерации (русском языке) и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение № 1). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно, обращение может быть коллективным, если подписано несколькими гражданами.

4. Прием и регистрация писем граждан

4.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и регистрируются в день их поступления секретарем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями в журнале учета входящей документации:

- регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации;
- если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер;
- если письмо переслано, то в журнале (в графе примечание) указывает, откуда оно поступило;
- повторные письма ставятся на контроль, при работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

4.2. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением секретарем ОУ:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- корреспонденция сортируется;
- конверты вскрываются, проверяется наличие в них предложения, заявления или жалобы, приложенных соответствующих документов и материалов, либо их копии (при наличии), согласие лица на обработку персональных данных (приложение № 2);
- поступающие копии документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) к обращениям, прикрепляются к тексту обращения.

4.3. По выявленным в письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа нарушениям и недостаткам, секретарем составляются акты на письма:

- 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. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение директора.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма, секретарем возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Поступившие письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа направляются директору, который накладывает резолюцию с указанием порядка и сроков исполнения, определяя исполнителей и соисполнителей, для передачи их, в зависимости от содержания обращения, ответственному исполнителю.

4.6. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других должностных лиц ОУ, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям секретарь направляет копии обращения.

4.7. Запрещается направление жалобы граждан на рассмотрение, тем должностным лицам, решение или действие которых обжалуется.

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

4.9. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

5. Рассмотрение письменных обращений граждан

5.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором образовательного учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю.

5.2. Письма граждан рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает совет колледжа. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

5.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора образовательного учреждения.

5.4. Должностные лица (ответственный исполнитель, соисполнитель) при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- принять обращение под «ропись» в учетной документации, ознакомиться с его содержанием.
- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- уведомить гражданина о направлении его обращения в другое учреждение, организацию (при необходимости) в течение семи дней со дня регистрации обращения;
- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.5. Ответ на обращение не дается, если в письменном 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.

5.6. В случае, если в поступившем 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.

5.7. В случае, если в письменном 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 ОУ вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую 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.

5.9. Соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщает об их отсутствии.

5.10. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

5.11. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает проект ответа. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- ответы оформляются на бланке со штампом ОУ и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма (проставляется секретарем после того, как письмо подписано);
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении;
- ответ на коллективное обращение составляется на имя первого подписавшегося;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

После чего проект ответа передается на подпись директору ОУ.

5.12. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с

ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения или вложена опись документов.

5.13. Ответы на обращения, подписанные директором ОУ, направляются секретарю для регистрации и отправки адресатам.

5.14. Дата поступления ответа на обращение секретарю является датой окончательного его исполнения.

6. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан 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.

6.2. Контроль за исполнением обращений включает:

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

6.3. Порядок постановки писем на контроль определяют директор образовательного учреждения и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

6.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

6.5. Ответы подписываются директором образовательного учреждения, в его отсутствие – заместителем директора.

6.6. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется исполнителем.

6.7. Директор ОУ регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

6.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их 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.

7. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

7.1. Прием граждан в образовательном учреждении осуществляется на государственном языке Российской Федерации (русский язык), как по предварительной записи: телефон 8 (42356) 25-189, так и без нее. Директор и заместители директора образовательного учреждения ведут прием по графику.

7.2. При личном приеме гражданин обязательно предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт), с этого момента начинается проведение личного приема.

7.3. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (приложение № 3). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 4). 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.

7.4. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

7.5. При рассмотрении устного обращения гражданина в интересах другого лица в целях соблюдения прав другого лица на тайну частной жизни, не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина (другого лица), без его согласия, оформленного в письменной форме согласно Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.6. Устные обращения граждан рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В отдельных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

7.7. Письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов, гражданин может получить на руки по окончании личного приема или рассмотрения обращения, также на почтовый адрес или адрес электронной почты, занесенный в карточку личного приема.

7.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных ОУ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.9. Устные обращения граждан и лиц без предоставления документа, удостоверяющего личность гражданина (паспорта), или по недействительному документу, удостоверяющему личность гражданина (паспорту), признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

7.10. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

7.11. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции в журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

7.12. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

8.1. Директор образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе ОУ.

8.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам деятельности ОУ; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

8.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

9. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

9.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

9.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

9.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

Директору краевого государственного
автономного профессионального
образовательного учреждения
«Промышленно-технологический колледж»

С.В. Слободчиковой

От _____
(ФИО полностью)

Дата рождения: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

заявление.

ТЕКСТ ЗАЯВЛЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ ИЛИ ЖАЛОБЫ

Почтовый адрес (при поступлении обращения на почтовый адрес) или электронный адрес (при поступлении обращения на электронный адрес) для направления ответа, уведомления о переадресации обращения _____

Прилагаю:

1. _____

2. _____

3. _____

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

(расшифровка)

Согласие лица
на обработку персональных данных

Я, _____,
адрес места жительства по паспорту: _____
основной документ, удостоверяющий личность: _____
(наименование документа, удостоверяющего личность)

серия _____ № _____, выдан: _____
(орган, выдавший документ, дата выдачи)

в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» выражаю КГА ПОУ «ПТК», расположенному по адресу: 692138, Российская Федерация, Приморский край, г. Дальнереченск, ул. Полтавская, 13, согласие на обработку, моих персональных данных (фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, адрес по прописке, паспортные данные (серия и номер паспорта, когда и кем выдан), занимаемая должность, периоды работы, периоды обучения, образование, контактный телефон).

Согласие вступает в силу со дня его подписания.

«__» _____ 20__ г. _____
личная подпись, расшифровка подписи

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина
1. Кому отправлено (резолюция)

2. Дата исполнения _____
3. Дополнительный контроль _____
4. Снято с контроля _____
5. Результат _____
6. Дата, должность исполнителя _____
7. От гражданина принято письменное заявление (прилагается)

Вх. № _____ от « _____ » _____ 20__ г.