

СОГЛАСОВАНО
Совет колледжа
Протокол № 7
от «12» июля 2021 г.



Т. А. Петрова

УТВЕРЖДАЮ
Директор КГА ПОУ «ПТК»



С.В. Слободчикова

«12» июля 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.

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. Организация работы с письменными 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 форме.

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. 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.

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. 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. Обращения граждан направляются на имя директора ОУ, либо лиц его замещающих.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, 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. 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.

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

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.

4.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

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

4.4. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем образовательного учреждения 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.

4.5. После регистрации обращения направляются директору образовательного учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

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

5. Рассмотрение письменных обращений граждан

5.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором образовательного учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

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 при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения в другое учреждение, организацию (при необходимости);
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- ответы на обращения граждан оформляются на бланке со штампом ОУ;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- ответ на коллективное обращение составляется на имя первого подписавшегося;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

5.6. Ответы оформляются на бланках писем 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.

6. Контроль за работой письменных обращений граждан

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Ответы подписываются директором образовательного учреждения, в его отсутствие - заместителем.

6.4 Лица виновные в нарушении порядка рассмотрения обращения граждан несут ответственность согласно законодательству Российской Федерации.

7. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

7.1. Прием граждан в образовательном учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. Директор образовательного учреждения ведет прием по графику. В его отсутствие прием осуществляет его заместители. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (приложение 1). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции в журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

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

7.6. 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.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. 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.

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.

