

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА» (ГАПОУ СО «УКСАП»)



Утверждаю:

Директор

О.В.Бурганова

«22» октября 2019 г.

Приказ о введении в действие

№ 148/0 от «22» октября 2019 г.

Рег. № 216

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан
государственного автономного профессионального
образовательного учреждения Свердловской области
«Уральский колледж строительства, архитектуры и
предпринимательства» (ГАПОУ СО «УКСАП»)

Одобрено и принято на Совете колледжа

Протокол № 52 от 10.10. 2019 г.

Председатель Совета колледжа

 Е.Н.Зенкова

г. Екатеринбург,

2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Уставом Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства» (далее - Колледж).

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в ГАПОУ СО «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства».

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные или коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Организация работы с письменными обращениями граждан в Колледже должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично к директору и должностным лицам колледжа, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Колледж.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - обращения, направленные директору Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства» (далее - Колледж) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Колледжа;

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 коллектива Колледжа, либо критика в части профессиональной деятельности работников Колледжа;

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, состоящее в трудовых отношениях с Колледжем осуществляющее выполнение трудовых функций по направлению профессиональной деятельности в пределах компетенции и делегированных ему полномочий.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются **первичными**.

Анонимными считаются обращения граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

1.7. Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником Колледжа может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт директор Колледжа, а в его отсутствие должностное лицо, исполняющее его обязанности.

2.2. Ответственность за своевременную регистрацию, контроль исполнения, в части подготовки ответов, в том числе по устным обращениям и своевременное направление их адресату (гражданину, направившему обращение) возлагается на секретаря руководителя, либо должностное лицо, исполняющее обязанности секретаря руководителя на период его временного отсутствия.

2.3. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором Колледжа, а в его отсутствие должностным лицом, исполняющим его обязанности.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора, руководителями структурных подразделений, руководителями методических объединений, педагогическими работниками колледжа, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.5. Директор колледжа, а в его отсутствие должностное лицо, исполняющее его обязанности, должностные лица Колледжа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иную стороннюю организацию (учреждение, предприятие), могут в случае необходимости в пределах своей компетенции запрашивать в указанных органах, организациях, (учреждениях, предприятиях) информацию о результатах рассмотрения перенаправленного обращения.

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Колледжа, или должностного лица исполняющего его обязанности на период отсутствия, передаются на исполнение уполномоченному работнику.

2.7. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению и регистрации в порядке, предусмотренном пунктом 3.1. настоящего Порядка.

3. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж секретарем руководителя в журнале регистрации обращений граждан.

3.2. На время отсутствия секретаря руководителя его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора колледжа, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него настоящим Положением обязанностей.

3.3. Поступившее и зарегистрированное обращение гражданина передается директору колледжа, а в период его отсутствия должностному лицу, уполномоченному исполнять его обязанности, и (или) должностному лицу на рассмотрение в день регистрации.

3.4. Должностные лица колледжа в чью компетенцию входит подготовка ответа на обращение несут персональную ответственность за соблюдение сроков подготовки ответа, его содержания.

3.5. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Колледже, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.6. Письменное обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

3.7. В исключительных случаях директор Колледжа, а в период его отсутствия должностное лицо, уполномоченное исполнять его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

3.8. Должностное лицо, уполномоченное директором Колледжа:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) имеет право запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц Колледжа, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Колледжа в соответствии с их компетенцией.

3.9. Ответ на обращение подписывается директором Колледжа, а в период его отсутствия должностным лицом, уполномоченным исполнять его обязанности.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения директором колледжа, а в период его отсутствия должностным лицом, уполномоченным исполнять его обязанности и (или) должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к администрации Колледжа с критикой деятельности указанных органов либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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 Колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

6.1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

6.2. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

6.4. Обращение, поступившее в Колледж в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

7.2. 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 соответствии с его компетенцией.

7.3. Колледж при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу директора и (или) должностного лица колледжа, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.4. 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 Колледжа в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор колледжа, а в период его отсутствия должностное лицо, исполняющее его обязанности 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 одному и тому же должностному лицу Колледжа.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.7. В случае поступления в Колледж письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Колледж в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

7.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7.12. 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, персональных данных работников Колледжа, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Колледж.

8. Личный приём граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором Колледжа. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Записаться на прием можно в рабочее время с 09.00 до 12.30 и с 13.30 до 17.00 часов (кроме субботы и воскресенья) по телефону +7(343) 374-30-15.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

8.5. 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 личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Контроль над исполнением письменных обращений граждан, ответственность за нарушение настоящего Положения

9.1. Заместители директора, руководители структурных подразделений Колледжа осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

9.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.4. Порядок постановки обращений на контроль определяется директором Колледжа, а в период его отсутствия должностным лицом, уполномоченным исполнять его обязанности.

Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем руководителя.

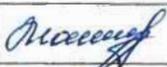
9.5. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений установленного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Положением, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10. Заключительное положение

10.1. Срок действия Положения не ограничен.

10.2. Внесение изменений, дополнений в Положение производится по мере внесения изменений, дополнений в законодательство Российской Федерации.

СОГЛАСОВАНО:

Наименование организации, предприятия	Должность	Фамилия, Имя, Отчество	Подпись	Дата
ГАПОУ СО «УКСАП»	начальник юрид. отдела	Мальских Е.Г.		01.10.19
ГАПОУ СО «УКСАП»	начальник отдела кадров	Анурова З.В.		01.10.19
ГАПОУ СО «УКСАП»	главный бухгалтер	Фадеева Т.Б.		01.10.19

и скреплено печатью

Директор О.В. Бурганова) листов
«22» октября 2019 год

