МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
КОГПОАУ «САВАЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИКУМ»

Утверждаю
Директор техникума
_____Г.В. Санникова
«__»_____2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КИРОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «САВАЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

Общие положения

1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в КОГПОАУ «Савальский политехникум», а так же определяет сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина.

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан рассматривается на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными законами и законами Кировской области.

3. Положения о порядке рассмотрения обращений граждан распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также в виде телеграмм, петиций по почте, фельдъегерской связью, в электронном виде, в устной форме на личном приеме граждан в КОГПОАУ «Савальский политехникум» (далее – обращения).

4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется заместителем директора по ВР.

Право граждан на обращение

5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять и индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в КОГПОАУ «Савальский политехникум» и его должностным лицам.

6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

7. Рассмотрение обращение граждан осуществляется бесплатно.

Право гражданина при рассмотрении обращения

8. При рассмотрении обращения должностными лицами КОГПОАУ «Савальский политехникум» 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального

закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в КОГПОАУ «Савальский политехникум» или должностному лицу с критикой деятельности КОГПОАУ «Савальский политехникум» или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

10. 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.

Требования к письменному обращению

11. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо КОГПОАУ «Савальский политехникум», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

13. Обращение, поступившее в отдел образования или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ» и настоящим Положением. В обращении граждан 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению документы и материалы в

электронной форм либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Приём и регистрация письменного обращения в ДЮСШ

14. Заместителем директора по ВР КОГПОАУ «Савальский политехникум»:

Проверяется правильность, адресованная поступившей корреспонденции.

Письменное обращение, доставленное не по назначению, незамедлительно возвращают почтовому отделению невскрытыми для направления адресату;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

конверт прикладывается к письму; поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) также прикладываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю);

15. Письма граждан с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и передаются по назначению.

16. Все поступившие в КОГПОАУ «Савальский политехникум» письменные обращения граждан и документы регистрируются и учитываются. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

17. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами, ответственными за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование базы даны обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений осуществляется делопроизводителем, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

18. Регистрация письменных обращений граждан производится должностными лицами КОГПОАУ «Савальский политехникум» в системе электронного документооборота и с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления.

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

тема (темы) обращения;

данные о наличии приложений.

19. Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу КОГПОАУ «Савальский политехникум». Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан и системы электронного документооборота.

20. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в КОГПОАУ «Савальский политехникум». В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

21. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КОГПОАУ «Савальский политехникум», направляется в течение семи дней со дня его 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, за исключением случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему

обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, отправившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются чтению;

- 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.

22. По вышеназванным группам обращений исполнитель письменного обращения готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением директору КОГПОАУ «Савальский политехникум» на подпись. Подписанное уведомление отправляется заявителю.

23. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – семь дней со дня регистрации обращения.

24. Повторное обращение граждан в обязательном порядке ставится на контроль.

25. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов или исполнителей, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

26. В случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, директор КОГПОАУ «Савальский политехникум» либо заместитель директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

27. Порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.

Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляет:

непосредственно в здании КОГПОАУ «Савальский политехникум» ;

по телефону;

по электронной почте;

по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

на официальном сайте КОГПОАУ «Савальский политехникум» в сети Интернет.

28. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу: 612940, Кировская область, Малмыжский район, с. Савали, ул. Октябрьская, д. 100

Самостоятельная передача гражданином письменного обращения осуществляется по адресу: 612940, Кировская область, Малмыжский район, с. Савали, ул. Октябрьская, д. 100

29. Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты savpt@mail.ru

30. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц отдела образования, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

31. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

32. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется директор КОГПОАУ «Савальский политехникум». Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

33. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

34. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

Срок рассмотрения обращения

35. Письменное обращение рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации (в том числе в электронной форме).

36. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор КОГПОАУ «Савальский политехникум», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения

обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

37. Если в резолюции директора КОГПОАУ «Савальский политехникум» указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

В случае разногласия между структурными подразделениями о принадлежности обращения окончательное решение по данному вопросу принимается директором.

38. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

39. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других государственных органах, органах местного самоуправления, образовательных организациях и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, исполнителем подготавливается запрос.

40. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более пятнадцати дней.

41. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

42. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначения даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное

рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо было пояснение гражданина для полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

43. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляет о дате и времени его посещения исполнителем.

44. По результатам рассмотрения обращения готовятся ответы заявителям и при необходимости корреспонденткам, поставившим обращение на контроль.

При рассмотрении обращения работниками нескольких структурных подразделений или отделов ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

При проверке обращения с выездом на место результаты рассмотрения оформляются справкой или докладной запиской, которая направляется директору КОГПОАУ «Савальский политехникум» и служит основанием для подготовки ответа.

45. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную информацию;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

ответы по результатам рассмотрения обращений граждан, направляемые корреспондентам, поставившим обращение на контроль, направляются только за подписью директора, ответы заявителям, как правильно, за подписью исполнителей;

ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

в ответе должно быть указано, кому он направляется, дата отправки, регистрационный номер обращения, на какой исходящий номер, дату документа, дается ответ, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

46. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителей, ответов заявителю и корреспонденту, справки и докладные записки и др.) формируются в дело с регистрационным номером обращения, которое

хранится в КОГПОАУ «Савальский политехникум» в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

47. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности гос. органов власти и органов местного самоуправления; по развитию общественных отношений;.

по улучшению деятельности образовательной системы.

48. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ, если предложение не принято, гражданин извещает о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

49. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение; определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушениям) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

50. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае принятия жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований ее удовлетворения.

51. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину.

Сроки рассмотрения письменного обращения

52. Письменное обращение, поступившие в КОГПОАУ «Савальский политехникум» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

53. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 39 настоящего Положения, директор,

должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Организация личного приема граждан

54. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами отдела образования в соответствии с графиком приема граждан.

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

56. Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

57. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина вопросов.

58. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию КОГПОАУ «Савальский политехникум», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

60. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, направляется исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения.

61. Контроль за выполнением поручений и указаний, данных во время личного приема граждан директором, заместителем директора возлагается на делопроизводителя. Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений, поступивших при личном приеме граждан, возлагается на должностные лица, проводившие прием.

62. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный приём, направляются директору, его заместителю, проводившему прием, которые списывают материалы рассмотрения «В дело», либо дают, дополнительны поручения.

Оформление дела по обращению, хранение

63. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос

корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

64. Обращения граждан, ответы, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается делопроизводителем в архиве в течение пяти лет.

По истечению срока хранения в текущем архиве с заключением комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение.

Формы контроля за процедурой рассмотрения обращения гражданина

65. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования за рассмотрением обращения гражданина.

66. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте КОГПОАУ «Савальский политехникум».

Ответственность за нарушение настоящего положения

Лица виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение к Положению
о порядке рассмотрения обращения граждан

Карточка учета приема посетителей
№_____ «_____» _____20____г.

Ф.И.О. заявителя_____

Почтовый адрес:_____

Номер телефона:_____

Дата_____

Обращение гражданина
по вопросу:_____

_____

Фамилия ведущего прием_____

Кому и что поручено, дата_____

Результаты рассмотрения_____(Ф.И.О. подпись)

Когда и кем дан ответ_____(Ф.И.О. подпись)

секретарь

Санникова Галина Владимировна

Подписано цифровой подписью: Санникова Галина Владимировна
Дата: 2021.02.03 14:24:08 +03'00'