

Министерство образования Иркутской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области

□ «Ангарский промышленно – экономический техникум»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ ИО

«Ангарский промышленно -
экономический техникум»

Скуматова Н.Д.
13 февраля 2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Иркутской области
«Ангарский промышленно – экономический техникум»**

г. Ангарск
2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
II	ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.....	4
IV	ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ.....	4
V	ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ	5
VI	РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	6
VII	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	6
VIII	СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	8
IX	ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН	8
X	КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	9

I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предметом регулирования настоящего Положения (далее – Положение) в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Иркутской области «Ангарский промышленно – экономический техникум» (далее – Техникум) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителем о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. В соответствии с настоящим Положением в Техникуме обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ и законодательством РФ.

3. Положения настоящего Положения распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные или коллективные обращения граждан (далее – обращения).

4. Положение разработано на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Устава образовательной организации;
- Локальных актов учреждения.

5. Понятия, используемые в настоящем Положении.

Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Техникума, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития Техникума.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, Федеральных Законах, Уставом Техникума и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, 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 письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

II ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

1. Сведения о месте нахождения Техникума, почтовой адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Техникума в сети Интернет: <http://a-pet.ru>.

– Почтовый адрес Техникума: 665835, Иркутская область, г. Ангарск, Ленинградский проспект, 13.

– Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников: приемная - (3955) 67-18-30, бухгалтерия – (3955) 67-26-61. Факс (3955) 67-18-30.

– Адрес электронной почты: apet38@yandex.ru.

2. Директор Техникума ведет прием посетителей по личным вопросам по вторникам и четвергам с 13.00 до 15.00. Режим работы Техникума: понедельник – суббота с 8.30 до 17.00.

3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Техникум;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

IV ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Техникума либо должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. При рассмотрении обращения в администрацию Техникума гражданин имеет право:

– Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

– Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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 п.п. 4 и 9 раздела VII настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

– Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

V ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в Техникуме, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3. Обращение, поступившее в Техникум по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора Техникума или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

6. Все поступающие в администрацию Техникума письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.

7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Техникума, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 4 и 9 раздела VII настоящего Положения.

8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации Техникума, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

VI РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Обращение, поступившее директору Техникума, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Директор Техникума:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

3. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу директора Техникума, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4. Ответы на обращения граждан должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

5. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

6. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

7. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Техникума по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

VII ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

1. Обращения граждан, поступившие директору Техникума из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.
4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.
8. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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.
9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор Техникума вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
10. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

VIII СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Обращения, поступившие директору Техникума, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

IX ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

1. График и порядок личного приема граждан в Техникуме устанавливается директором.

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

3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора Техникума, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

4. Содержание устного обращения 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 вопросов.

5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Х КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директору Техникума либо заместителя по учебной работе, готовит ответ заявителю.

4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором Техникума.

5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор Техникума.

7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается руководителем;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

Рассмотрено и одобрено Советом учреждения ГБПОУ ИО «Ангарский промышленно – экономический техникум»

Протокол № 2 от 03 февраля 2017 года