

ПРИКАЗ

«05» апреля 2017г.

г. Зеленогорск

№ 188/05

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса»

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

2. Специалистам по персоналу Е.Н. Конон, Е.В. Поповой довести настоящий приказ до сведения работников под роспись.

3. Электронику Белякову В.В. обеспечить размещение приказа на официальном сайте.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.П. Родченко

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса»

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от «22» октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», Федеральным законом от «27» июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Положение определяет единый порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц, правила регистрации, рассмотрения, учёта и контроля их исполнения, а также организацию личного приёма граждан в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. **Обращение** – письменное предложение, заявление, жалоба, в том числе коллективное обращение граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства по вопросам деятельности КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

1.3.2. **Предложение** – рекомендация гражданина или юридического лица, направленная на совершенствование системы организации работы КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса», решение вопросов по улучшению и развитию образовательной,

научной, экономической, социально-экономической, социально-культурной и других сфер деятельности КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

1.3.3. 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, установленных действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» и должностных лиц, либо критика деятельности КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» и должностных лиц.

1.3.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан, а также юридических лиц, в письменном виде, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами собрания, имеющее общественный характер.

1.3.6. Должностное лицо – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» либо выполняющее административно-хозяйственные и иные функции в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

1.3.7. Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

1.3.8. Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же физического либо юридического лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему

обращению, поступившему в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса», или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истёк установленный срок рассмотрения.

1.4. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащих персональные данные, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.5. Обращения могут быть как индивидуальными, поданными самим гражданином или его законным представителем, или представителем на основании нотариально заверенной доверенности, так и коллективными.

2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц

2.1. Все поступающие в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» письменные обращения граждан и юридических лиц принимаются и регистрируются у секретаря руководителя в день их поступления.

2.2. Письменные обращения граждан и юридических лиц должны в обязательном порядке содержать:

- наименование КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому адресовано письменное обращение.
- должность соответствующего должностного лица, к которому адресовано письменное обращение.

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обращающегося/обращающихся либо контактную информацию юридического лица.

- почтовый адрес, адрес места жительства и регистрации, контактные телефоны или адрес электронной почты обращающегося/обращающихся.

- изложение существа обращения.

- дату.

- личную подпись с расшифровкой.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждане и юридические лица прилагают к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Секретарь руководителя самостоятельное копирование документов по письменным обращениям граждан и юридических лиц не осуществляет.

2.2.1. Обращения, которые не соответствуют п. 2.2. настоящего Положения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, в том числе коррупционном, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В таком случае указанное обращение подлежит немедленному направлению в адрес должностного лица, ответственного за режим безопасности.

2.3. Не принимаются и не подлежат рассмотрению:

- письменные обращения граждан, не соответствующие п. 2.2. настоящего Положения;

- обращения, текст которых не поддаётся прочтению;

- обращения, которые не относятся к деятельности КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса»;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих

государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну;

- если необходимая для ответа на обращение информация опубликована в средствах массовой информации, размещена в сети «Интернет» и на официальном сайте КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

2.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» или соответствующему должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

2.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» и соответствующих должностных лиц, обратившемуся гражданину или юридическому лицу разъясняется порядок направления соответствующего обращения в компетентный орган Российской Федерации.

Для разъяснения порядка письменного обращения в компетентный орган Российской Федерации соответствующий гражданин обращается к юристу КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.7. В случае, если в письменном обращении гражданина либо юридического лица содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее должностное лицо КГБПОУ

«Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или юридическим лицом по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» или одному и тому же должностному лицу КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса». О данном решении в письменном виде уведомляется гражданин или юридическое лицо, направившее обращения.

Обращения одного и того же гражданина либо юридического лица не считаются повторными, если в них содержатся отличные вопросы.

2.8. Директор КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса», рассматривает обращение, накладывает резолюцию, указывает исполнителя, действие и срок исполнения. После наложения резолюции обращение гражданина или юридического лица возвращается секретарю руководителя для регистрации и передачи ответственному за контроль исполнения (контроллинг), для постановки на контроль и передачи непосредственному исполнителю.

2.9. В случаях, когда поручение по обращению даётся двум или нескольким лицам, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы.

Основной исполнитель и соисполнитель вправе давать поручение по соответствующему обращению в виде резолюции лицам, непосредственно им подчинённым.

2.10. Должностные лица при рассмотрении обращений обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль своевременного и правильного исполнения этих решений.

2.11. Ответы на обращения граждан оформляются за подписью директора КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса», на бланке установленной формы и регистрируются у секретаря руководителя.

2.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), в отдельных случаях – каждому из подписавших обращение.

2.13. Обращение граждан либо юридических лиц рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения у секретаря руководителя, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

Началом срока рассмотрения обращения граждан и юридических лиц считается день его регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

2.14. В исключительных случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, срок рассмотрения обращения гражданина или юридического лица может быть продлён, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина и юридического лица о продлении срока рассмотрения обращения.

Решение о дополнительном продлении срока рассмотрения в обязательном порядке согласовывается с директором КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

2.15. Сроки исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий (выходной, праздничный) день, то днём окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.16. В случаях утраты обращения или документов ответственный исполнитель по ним оперативно сообщает данную информацию непосредственному руководителю. В этом случае непосредственный руководитель назначает служебную проверку и о результатах докладывает директору КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

Материалы проверки передаются секретарю руководителя для регистрации и передачи их лицам, ответственным за контроль исполнения (контроллинг) для занесения в дело.

2.17. Хранение дел по обращениям граждан и юридических лиц осуществляет лица, ответственные за контроль исполнения (контроллинг).

3. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц

3.1. Порядок постановки обращений на контроль определяется данным Положением. Исполнение обращений граждан и юридических лиц контролируется с целью:

- оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав;
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно;
- получения материалов для информации и анализа обращений, обеспечения исполнения их в срок, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

3.2. Директор КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» осуществляет непосредственный контроль соблюдения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан.

Директор КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» осуществляет контроль работы с обращениями граждан и организацией их приёма лично или делегирует эти полномочия заместителям директора.

3.3. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на лиц, ответственных за контроль исполнения (контроллинг).

3.4. Ход и сроки исполнения обращений (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в регистрационном листе.

3.5. Непосредственный контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом, ответственным за контроль исполнения (контроллинг) путём запроса у исполнителей или должностных лиц информации или письменных сообщений о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется работником, ответственным за контроль исполнения (контроллинг), в зависимости от срока исполнения.

3.6. Исполнители поручения информируются об истечении срока исполнения документа в электронном виде лицом, ответственным за контроль исполнения (контроллинг) за 3 рабочих дня до его истечения.

3.7. Контроль завершается после того, как должностное лицо, которому адресовано обращение, выносит решение и принимает исчерпывающие меры по разрешению обращения.

4. Личный приём граждан

4.1. Личный приём граждан проводится директором, заместителями директора по предварительной записи в рабочее время.

4.2. Работу по организации приёма граждан проводит секретарь руководителя.

4.3. При личном приёме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность и соответствующие материалы, составляющие суть обращения.

4.4. Приём ведётся в порядке очередности.

4.5. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе личного приёма.

4.6. Личный приём граждан проводится директором КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» только в том случае, если заместителями директора не даны необходимые разъяснения по существу рассматриваемых вопросов.

4.7. Лицо, осуществляющее приём, руководствуясь нормативными правовыми актами Российской Федерации, локальными нормативными актами КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» и настоящим Положением, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приёма, порядок и срок её рассмотрения;

- направить гражданина на приём к работнику КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» непосредственно отвечающему за тематику обращения.

4.8. В случае отсутствия в назначенный день приёма (служебная командировка, отпуск, болезнь и др.) директора КГБПОУ «Зеленогорский

техникум промышленных технологий и сервиса», заместителей директора, к которому записан на приём гражданин, приём переносится на другой день, о чём гражданин уведомляется заранее.

4.9. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приёма, результаты личного приёма граждан передаются секретарю руководителя для их регистрации.

5. Организация делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц

5.1. Регистрация всех документов по обращениям граждан и юридических лиц в КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса» осуществляется секретарём руководителя.

5.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел КГБПОУ «Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса».

5.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к первичному обращению. При формировании дел проверяется правильность отбора документов в конкретное дело.

5.4. В соответствии со ст. 183 раздела 1 Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утверждённого приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 года № 558, срок хранения обращений граждан следующий:

- предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьёзных недостатках и злоупотреблениях коррупции – постоянно;

- обращения граждан и документы личного характера – 5 лет;

- обращения и документы оперативного характера – 5 лет.

5.5. В период отпуска, отъезда в командировку или при увольнении ответственный работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении обращения граждан другому работнику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

5.6 Ответственный исполнитель несёт персональную ответственность за своевременность, полноту и достоверность использованной информации при подготовке ответа на обращение.

5.7. Персональная ответственность за работу с обращениями граждан и ведение по ним соответствующего дела возлагается на заместителей директора, ответственных за контроль исполнения (контроллинг).

5.8. Лицо, ответственное за хранение архивных документов, принимает на хранение дела, сформированные на основании обращений граждан и других документов, только постоянного срока хранения (от 75 лет) в соответствии с утверждённой сводной номенклатурой дел.

Дела временного срока хранения хранятся у лиц, ответственных за контроль исполнения (контроллинг).