

Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Аргаяшский аграрный техникум»

Обсуждено и принято Советом
«Учреждения»
Протокол № 4
от « 07 » 05 20 19 года

«УТВЕРЖДАЮ»



Директор ГБПОУ «Аргаяшский
аграрный техникум»

О.В. Аминова

2019 г.

Приказ № _____ от « _____ » 20 _____ года

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБПОУ
«АРГАЯШСКИЙ АГРАРНЫЙ
ТЕХНИКУМ»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Аргаяшский аграрный техникум» (далее - Техникум) разработано в соответствии с законодательными нормативными актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Настоящее Положение регулирует систему работы по рассмотрению обращений граждан в Техникуме, регламентирует порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан. Положение определяет последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и имеет своей целью обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан.

2. Основные термины и понятия

2.1. В настоящем Положении под обращением гражданина (далее - Обращение) понимаются направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Техникум.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

2.3. 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного

самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательную организацию.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на бесплатной основе.

4. Виды обращений граждан

4.1. Письменные обращения могут быть направлены гражданами в Техникум следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством использования сервиса «Обращения на сайт»;
- доставлены лично гражданином или его представителем.

Почтовый адрес Техникума: пл. СПТУ, с. Аргаяш, Челябинская область, 456881, номер факса 8 (35131) 21290.

Официальный электронный адрес: pu_126@mail.ru

Адрес страницы официального сайта для обращения:

4.2. В письменном обращении в обязательном порядке гражданин должен указать:

- свои фамилию, имя, отчество (при наличии);
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;
- суть обращения (предложения, заявления, жалобы);
- личная подпись и дата (кроме обращений в форме электронных документов).

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством РФ фамилия, имя, отчество (при наличии), а также почтовый адрес (для

направления ответа на бумажном носителе) или адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде), к рассмотрению не принимаются.

4.3. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» не рассматриваются обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.4. Устные обращения граждан (личный прием) требуют предварительной записи при личном посещении Техникума или по телефону 8 (35131) 21773

5. Порядок приема обращений граждан

5.1. Работу по приему, регистрации обращений граждан, направлению обращений на рассмотрение, контролю своевременности и эффективности решения по обращениям граждан выполняет должностное лицо, назначенное директором Техникума.

5.2. Все письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по факсу, по электронной почте, через сервис «Обращение на сайт» или доставленные лично гражданином/ его доверенным лицом, и соответствующие требованиям п.4 данного Положения, обрабатываются и регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в Техникум. Информация о них заносится в регистрационный журнал установленной формы. При регистрации указываются:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине (фамилия и инициалы);
- адрес заявителя (почтовый или электронный), телефон заявителя (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- данные о приложениях к обращению.

5.3. По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, готовится проект уведомления, в котором дается обоснование оставления данного обращения без рассмотрения. Данное уведомление подписывается должностным лицом и отправляется заявителю на бумажном носителе (почтовое отправление) или в виде отсканированного документа (электронная почта).

5.4. Анонимные обращения граждан, поступившие в Техникум или работникам, не рассматриваются. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

5.5. Гражданин с момента регистрации его обращения имеет право с учетом режима работы Техникума лично обратиться за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть также запрошена им по телефону или информационным системам общего пользования. Телефоны для справок: 8 (35131) 21773, 21290.

6. Рассмотрение обращений граждан

6.1. Работники Техникума, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Работники Техникума при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в существе обращения;
- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информации, не подлежащей разглашению;
- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;

- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При этом 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.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума, направляется в течение 7 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.

6.4. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

6.5. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

6.6. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника Техникума на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

7. Личный прием граждан в Техникуме

7.1. Личный прием граждан осуществляется директором или уполномоченным им лицом по предварительной записи (см. п. 4.4. данного Положения). Личный прием граждан директором проводится в понедельник с 15.00 до 17.00.

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

7.3. Директор Техникума или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам могут привлекать к их рассмотрению других работников Техникума.

7.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал. 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 регистрационном журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Директор Техникума или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив основания отказа и порядок обжалования данного решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

7.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

7.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник Техникума вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более, чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

8. Сроки рассмотрения обращений

8.1. Письменное обращение, поступившее в Техникум, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. В исключительных случаях должностное лицо, в компетенцию которого входит работа с обращениями граждан, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.

8.4. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае, если окончание срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

9. Права граждан при рассмотрении обращений

9.1. Граждане при рассмотрении их обращение имеют право:

- знакомиться с материалами по делу об обращении;
- предоставлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании;
- требовать получения в установленный срок письменного ответа о - осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. По результатам рассмотрения обращений граждан должностное лицо Техникума принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности.

10.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

10.3. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

10.4. Директор Техникума, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение работнику Колледжа.

10.5. В случае несогласия с решением, принятым Техникумом, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу, либо в суд в установленном порядке.

11. Ответственность на нарушение Положения

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положения влекут за собой ответственность установленных лиц в соответствии с законодательством