



Тверждаю
Директор ГАПОУ СО «БПТ»
Никulina Э.А.
10 сентября 2021 г.

**Порядок
рассмотрения обращений, жалоб или претензий о нарушениях
законодательства Российской Федерации о защите детей от информации,
причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствия
применяемых административных и организационных мер защиты детей от
информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, а
также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения
среди детей, и направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения
таких обращений, жалоб или претензий**

1.1. Данный порядок определяет порядок работы с обращениями граждан, правилами регистрации, рассмотрения, учета и контроля, исполнения законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию включая несоответствия применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, и направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий.

1.2. Порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в устной, письменной форме или в форме электронных сообщений.

1.3. Работа с обращениями в ГАПОУ СО «БПТ», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Данный порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов или иных федеральных законов (Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ, а также Устава ГАПОУ СО «БПТ» и иных локальных нормативных актов техникума, изданных в соответствии с упомянутыми законами).

1.5. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Обращение в техникум может быть направлено в письменной форме и в форме электронного документа и должно содержать суть предложения, заявления или жалобы.

Предложение- рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности техникума развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление- просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе техникума и должностных лиц, либо критика их деятельности.

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

1.6. Делопроизводство по предложениям, заявлениям, жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.7. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений возлагается на зам. директора по УВР.

2. Порядок приема обращений граждан.

2.1. Поступившее в техникум обращение не позднее чем в трехдневный срок

регистрируется и направляется на рассмотрение в структурное подразделение техникума, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2. Ответ на обращение в письменной форме либо уведомление о его переадресации направляется на почтовый адрес, если это обращение поступило в письменной форме, а в форме электронного документа на адрес электронной почты, если обращение поступило в форме электронного документа.

2.3. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведения касающиеся частной жизни гражданина без его согласия. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.4. Ответ на письменное или электронное обращение не дается:

- в случае если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение или почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу преподавателей, сотрудников и обучающихся техникума, а также членов их семей;

- в случае если текст обращения не поддается прочтению;

- в случае если в письменном или электронном обращении гражданина содержится вопрос на которые ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

- в случае, если ответ по существу поставленных в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5. Срок рассмотрения обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствие применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, установленным действующим законодательством РФ, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, и направления мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий составляет 10 (десять) рабочих дней со дня их получения.

2.6. Срок установления причин и условий возникновения доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, и принятия мер по их устранению составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения таких обращений, жалоб и претензий.