

СОГЛАСОВАНО
на совете техникума
протокол №100
от «29» декабря 2018г.



УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБПОУ АО
«Котласский транспортный
техникум»
В.А. Хаванов

Утверждено приказом №359
от 29.09.2016г.

С изм. приказ от
29.12.2018г. №757

С изм. приказ от
20.05.2019г. №273

**ПОЛОЖЕНИЕ О
ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«КОТЛАССКИЙ ТРАНСПОРТНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

2018 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Областным законом от 15.03.2012г. №436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», Федеральный закон от 27.11.2017 N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральный закон от 27.12.2018 N 528-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившим силу пункта 2 части 2 статьи 22 Федерального закона "О территориях опережающего социально-экономического развития в Российской Федерации" в связи с реорганизацией государственного управления в сфере миграции и в сфере внутренних дел", Федеральный закон от 03.11.2015 N 305-ФЗ "О внесении изменения в статью 13 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом ГБПОУ АО «Котласский транспортный техникум».

1.2. Организация работы с письменными, электронными и устными обращениями граждан ГБПОУ АО «Котласский транспортный техникум» (далее – Техникум) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной, электронной и устной формах.

1.3. Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником техникума может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные должностному лицу Техникума в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Техникума;

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 коллектива Техникума, либо критика деятельности работников Техникума;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

1.5. В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений актуальная информация размещается:

- на бумажных носителях на информационном стенде техникума;

- в электронном виде – в сети «Интернет» на официальном сайте техникума

<http://gbou-ktt.ru>

- сообщается по телефону: 8(81837)3-42-16

Информация включает:

- сведения о месте нахождения Техникума юридический/почтовый адрес: 165340, Архангельская обл., г. Котлас, п. Вычегодский, Ульянова, д. 37; электронный адрес: kotlas_ktt@mail.ru;
- порядок и график личного приема граждан;
- перечень сведений, которые должны сообщить/предоставить граждане при обращении;

2. Право граждан на обращение

2.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

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

2.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- получать сведения лично или по телефону о ходе рассмотрения обращения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Техникума в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.2.1 Если гражданин приложил к письменному обращению или передал при рассмотрении письменного обращения подлинники либо копии документов, которые имеют для него ценность и (или) необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и

настаивает на возвращении ему указанных документов (копий документов), то они должны быть возвращены гражданину. В этом случае Техникум вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

5.3. В обращение, поступившее в форме электронного документа, гражданин 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 необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Организация учета и регистрация поступающих обращений в письменной/электронной форме

6.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам, электронным письмам и устным обращениям граждан несёт лицо, назначенное приказом (распоряжением) директора

6.1.1. По просьбе гражданина уполномоченное лицо техникума, принявшее письменное обращение обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре письменного обращения факт приема с указанием даты приема, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица принявшего письменное обращение.

6.2. Обращение, поступившее в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению, принятие решения по рассмотрению осуществляется директором Техникума.

6.3. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора Техникума, руководителями подразделений, мастерами производственного обучения, классными руководителями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

6.4. Письменное/электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Техникум

6.5. Письменное/электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

6.7. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности включающие в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, ущемления прав и законных интересов граждан, нарушения требований у служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением, подлежат регистрации и направляются в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

6.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы

6.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.2 настоящего положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в иные органы в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба

возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Рассмотрение обращения в письменной/электронной форме

7.1. Ответственным лицом назначенным приказом (распоряжением) директора за состояние делопроизводства по письмам/электронным письмам осуществляется прием и регистрация обращения в журнале учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в течении трех рабочих дней и незамедлительное направление обращения директору техникума.

Директор техникума:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения директором Техникума, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в иных органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- дает письменный/электронный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на письменное/электронное обращение граждан подлежит регистрации в журнале исходящей корреспонденции техникума. Регистрационный номер и дата ответного письма заносится в соответствующую графу журнала учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц. При направлении ответа на обращение в электронной форме протокол отправки из программы электронной почты прилагается к пакету материалов по данному обращению. При получении ответа лично - заявитель расписывается на экземпляре письма техникума в подтверждении данного факта.

7.2. Техникум обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.3. Ответ на обращение 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.

7.4. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) граждан, указавшему свой адрес места жительства.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.2. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью работникам и имуществу техникума, директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные органы, в

течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Техникум вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Техникум. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5. 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.

8.6. 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. Сроки рассмотрения письменного/электронного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в техникум в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иные органы директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Под «исключительными случаями» понимаются:

- обстоятельства непреодолимой силы (стихийные природные явления (землетрясения, наводнения, смерчи, обвалы, извержения вулканов, снежные завалы и иные природные катаклизмы);
- обстоятельства (чрезвычайные и непредотвратимые) общественной жизни (военные действия, эпидемии, крупномасштабные забастовки, революции и т.п.);
- получение обращения на редком языке, для перевода текста которого требуется привлечение дополнительных ресурсов.

При этом исключительность случая должна быть подтверждена документально.

10. Организация учета и регистрация поступающих обращений в устной форме, личный приём граждан

10.1. Личный прием граждан осуществляется директором техникума, главным бухгалтером, заместителем директора по учебно-воспитательной работе, заместителем директора по учебно-производственной работе и заведующим отделением заочного обучения и внебюджетной деятельности. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан согласно пункта 1.5 настоящего положения (Приложение №1 «Порядок и график личного приема граждан»);

10.2. Запись на личный прием также осуществляется по телефону: 8(81837) 3-42-16;

10.3. Устное обращение справочного характера может поступать по телефону, сотрудник техникума безотлагательно с использованием имеющейся адресно-телефонной базы данных предоставляет информацию по существу поставленных вопросов. Обращения справочного характера не подлежат регистрации;

10.4. Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер предоставляются в устной форме и не подлежат регистрации предусмотренной для письменных/электронных обращений

граждан, в связи с отсутствием возможности идентифицировать личность гражданина (предъявление документа, удостоверяющего личность);

10.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

10.6. Содержание устного обращения с согласия гражданина заносится в журнал «Учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся» и карточку «Личного приема граждан» (Приложение №2 «Карточка личного приема граждан»). Регистрационный номер и дата карточки личного приема, в которой зафиксировано устное обращение гражданина и содержится поручение по его исполнению заносится в соответствующую графу журнала учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся.

10.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

10.8. 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 собственноручная запись гражданином в журнале учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся, и в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.11. Отдельные категории граждан пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
- Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;
- инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети-инвалиды с одним родителем или законным представителем;
- дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;
- граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;
- граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации.

10.11.1 В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке – гражданин предоставляет подтверждающие документы.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Техникум осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется

акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором техникума

12. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Техникума при рассмотрении обращения, по решению суда.

12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.

Приложение №2
к положению «О порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБПОУ АО
«Котласский транспортный техникум»

(ФИО, должность лица ведущего личный прием)

(адрес проведения личного приема)

« _____ » _____ 20 ____ года
(дата личного приема)
_____ час. _____ мин.
(время личного приема)

(регистрационный номер)

КАРТОЧКА
личного приема граждан

(фамилия, имя, отчество)

(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да/нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения: _____

Решение, принятое по устному обращению, поручение : _____

Срок исполнения: « _____ » _____ 20 ____ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да/нет.

Зарегистрировано за № _____ от « _____ » _____ 20 ____ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

(подпись должностного лица)

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____

(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

Фактический срок исполнения « _____ » _____ 20 ____ года

Утверждаю: директор ГБПОУ АО
«Котласский транспортный техникум»


В.А. Хаванов

Приложение №1
к положению «О порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБПОУ АО
«Котласский транспортный техникум»

Порядок и график личного приема граждан

Прием граждан по личным вопросам осуществляют: директор, главный бухгалтер, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, заместитель директора по учебно-производственной работе и заведующий отделением заочного обучения и внебюджетной деятельности.

На личный прием можно записаться:

- по телефону (81837) 3-42-16
- по электронной почте: kotlas_ktt@mail.ru
- обратиться лично в техникум

Ответственный за организацию приема граждан у директора – Гладышева Татьяна Александровна – специалист по кадрам.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Личный прием граждан осуществляется по адресу: Архангельская область, пос. Вычегодский, ул. Ульянова, д.37

График личного приема граждан

Должность	ФИО	№ кабинета	День недели, время
Директор	Хаванов Владимир Александрович	1 этаж, кабинет директора	Вторник с 15.00 до 16.00
Главный бухгалтер	Седельникова Людмила Августовна	1 этаж, кабинет главного бухгалтера	Понедельник с 10.00 до 11.00
Заместитель директора по учебно-производственной работе	Ганжа Александр Николаевич	1 этаж, кабинет зам. директора по УПР	Пятница с 10.00 до 12.00
Заместитель директора по учебно-воспитательной работе	Козырева Ольга Анатольевна	1 этаж, кабинет зам. директора по УВР	Четверг с 10.00 до 15.00
Заведующий отделением заочного обучения и внебюджетной деятельности	Севергин Владислав Анатольевич	1 этаж, кабинет зав. отделением заочного обучения и внебюджетной деятельности	Среда с 13.00 до 15.00