

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ
РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Приказом № 720/13 от 07.06 2017 г.
Директор ГПОУ ЯО Ростовского педагогического колледжа



И.Б. Рябинкина

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в
государственное профессиональное образовательное учреждение
Ростовский педагогический колледж

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее – Положение) о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственное профессиональное образовательное учреждение Ростовский педагогический колледж (далее – Колледж), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от: 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г. 3 ноября 2015 г.

II. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан (далее – обращения) регистрируются, и ставятся на контроль исполнения в журнале регистрации письменных обращений и (или) системе электронного документооборота (при наличии) в течение трех дней с момента поступления в Колледж.

2.2. При регистрации заполняется журнал регистрации обращения гражданина по форме согласно Приложению № 1, а также учетная карточка по форме согласно Приложению № 2, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес Колледжа, то указывается откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным.

2.3. Обращение, поступившее в Колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.4. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, и сообщается контактный телефон Колледжа.

2.5. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются директору (заместителю директора) для их последующего распределения исполнителю поручения (далее – Исполнитель), к компетенции которого отнесен рассмотрение соответствующего вопроса.

2.6. Директор (заместитель директора) в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения Исполнителю.

2.7. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в день получения поручения о рассмотрении обращения:

- в случае если обращение гражданина относится к компетенции Колледжа, в течение семи дней со дня регистрации обращения исполняет поручение;
- в случае если обращение гражданина не относится к компетенции Колледжа, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

2.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации оформляет ходатайство на имя Директора (заместителя директора) «О списании в дело».

2.11. Директор (заместитель директора) в течение трех дней со дня получения ходатайства принимает решение «О списании в дело», которое оформляет резолюцией.

2.12. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

2.13. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление гражданину.

2.14. В случае если в обращении гражданина содержатся сведения подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.15. В случаях если для исполнения поручения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения

может быть продлен директором (заместителем директора), но не более чем на 30 календарных дней.

2.16. В этих целях ответственный исполнитель поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (заместителя директора) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

2.17. В случае получения резолюции директора (заместителя директора) о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление за подписью директора (заместителя директора) с указанием срока направления ответа на его обращение.

2.18. Продление срока рассмотрения обращения отражается в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня вынесения резолюции директором (заместителем директора).

2.19. В случае если в письменном обращении гражданина 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, Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя директора (заместителя директора) о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Директор (заместитель директора) в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

2.20. В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

2.21. В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки с гражданином обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.22. Ответ на обращение гражданина и в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.23. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину возлагается на Исполнителя, получившего поручение о рассмотрении обращения.

2.24. Ответ на обращение гражданина подписывается директором (заместителем директора) в соответствии с компетенцией.

2.25. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Исходящий номер ответа на обращение должен соответствовать регистрационному номеру обращения.

2.26. В случае если обращение поступило на рассмотрение в Колледж о Министерстве образования РФ, Департамента образования Ярославской области органов государственной власти, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа гражданину направляется в соответствующий государственный орган в срок, указанный в сопроводительном письме, но не превышающий срок, указанный в пункте 2.25. настоящего Положения.

III. Порядок проведения личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан проводится директором, заместителем директора в своих рабочих кабинетах.

3.2. Личный прием граждан директором, заместителями директора проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам.

3.3. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом, назначенным директором, по телефону (48536) 7-44-15.

3.4. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное директором, вносит запись в Журнал регистрации приема граждан по форме согласно Приложению 1 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

3.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

3.6. 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.

3.7. В остальных случаях, по результатам рассмотрения, поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.8. При проведении личного приема граждан директором, могут быть приглашены заместители директора, о чем делается пометка в карточке личного приема.

3.9. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

3.10. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

IV. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится секретарем колледжа, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений граждан и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

4.2. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

4.3. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

4.4. Данные о снятии обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) с контроля исполнения вносятся в единую систему электронного документооборота в сроки, указанные в пункте 4.2. настоящего Положения.

V. Соблюдение гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О персональных данных».

VI. Организация хранения обращений граждан

6.1. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения граждан хранятся постоянно.

6.2. В случае ликвидации Колледжа обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Форма журнала регистрации приема граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Электронный (почтовый)адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа заявителю

Образец карточки личного приема

Фамилия
Имя
Отчество
Адрес
Дата приема « ___ » 20 ____ г.
Содержание обращения
Кто проводил прием (должность, фамилия, имя, отчество)
Принято письменное обращение. Направлено в _____ " " 20 ____ г.
Регистрационный N
Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание, другое) _____ _____ _____ _____
Примечание: _____ _____

