

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ НСО

«Бердский политехнический колледж»

№40-д от 15.02.2023 года



Положение о порядке работы с обращениями граждан

Настоящее положение определяет порядок работы с обращениями (предложениями, жалобами, заявлениями) и приема граждан по личным вопросам.

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

2. Настоящее Положение регламентирует порядок работы с обращениями граждан и прием граждан по личным вопросам в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Новосибирской области «Бердский политехнический колледж» (далее – Учреждение).

3. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, в Учреждении выполняет документовед приемной директора Учреждения (далее – Приемная).

4. Анонимные обращения, обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в Учреждении не рассматриваются.

II. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

5. Все поступающие в учреждение обращения регистрируются Приемной в журнале учета обращений граждан в день их поступления. При этом проверяется правильность адресования корреспонденции и наличие указанных документов.

6. На каждом поступившем обращении в правом нижнем углу первого листа проставляется дата поступления обращения и порядковый номер поступившего обращения.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

7. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени администрации предприятия или общественной организации. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. При этом в графе «ФИО» заявителя указывается, например, Ивановы.

8. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

9. На обращении, поступившем без подписи, проставляется буквенное обозначение «АН».

10. Определяется вид обращения: предложение, заявление, жалоба.

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, 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 и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

11. Зарегистрированные письма докладываются директору Учреждения.

Обращения с пометкой «лично» или «конфиденциально» рассматриваются теми сотрудниками, которым они адресованы.

12. Обращения граждан в соответствии с поручениями директора направляются на исполнение, при этом в журнале делаются специальные отметки о направлении обращения исполнителям с постановкой на контроль или без него.

13. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный в резолюции первым.

14. Не разрешается передавать письма из одного структурного подразделения в другие, минуя Приемную.

15. Обращения граждан после их разрешения возвращаются в Приемную со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел. Как правило, требуется возврат подлинников писем вместе с ответом о результатах рассмотрения. В отдельных случаях на исполнение направляются копии писем.

16. Хранение дел у исполнителей запрещается.

17. Письма граждан не направляются на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

18. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них отсутствуют просьбы, жалобы, предложения, или содержатся общие рассуждения по известным проблемам, внутренней и внешней политике, или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию или некорректные по тону. На письме (в правом нижнем углу первого листа) проставляется отметка «В дело» с указанием даты и фамилии исполнителя.

III. Работа с отдельными видами обращений

19. Повторные письма.

Повторными письмами считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

При работе с повторными обращениями Приемной формируются уже имеющиеся ранее документы по обращениям данного заявителя.

Повторные письма докладываются директору Учреждения и при необходимости ставятся им на контроль.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы.

20. Вложения в конверты.

Ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, другие документы, приложенные к письмам, возвращаются автору обращения.

21. Анонимные обращения

Письменные обращения граждан, в которых не указаны или написаны неразборчиво фамилия, имя, отчество, которые не содержат данных о месте жительства заявителя либо о его работе или учебе, признаются анонимными.

При регистрации в графе «ФИО» делается запись «Анонимное».

Анонимные письма, как правило, рассмотрению не подлежат. Директор Учреждения может принять другое решение.

Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются Приемной в правоохранительные органы.

IV. Сроки рассмотрения писем и уведомление авторов

22. Письменное обращение поступившее Учреждение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

23. Авторы обращений извещаются в письменной или устной форме о том, куда направлены для рассмотрения их письма. Когда это возможно, автор обращения извещается по телефону или на личном приеме.

Не уведомляются авторы писем, если по содержанию письмо является некорректным или бессмысленным, отсутствует адрес заявителя, письмо анонимное.

24. В тех случаях, когда для рассмотрения письма необходимо проведение специальной проверки, получение дополнительного материала и принятие других мер, сроки окончательного рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, но не более чем на один месяц, о чем сообщается заявителю в трехдневный срок.

В случае продления срока рассмотрения обращения оно берется на дополнительный контроль.

V. Работа с обращениями, поставленными на контроль

25. Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, обязательно берутся руководством Учреждения на контроль и проверяются.

На контроль в обязательном порядке ставятся и обращения, по которым имеются конкретные поручения сотрудникам Учреждения.

26. Контроль за прохождением обращений граждан осуществляет Приемная.

27. Приемная, осуществляющая контроль, имеет право:

- запрашивать у исполнителей необходимые сведения о ходе исполнения поручений;

- требовать от исполнителей справки о причинах задержки исполнения поручений;

- вносить предложения по устранению выявленных нарушений в исполнении поручений и улучшению организации контроля.

28. Если исполнение поручения задерживается, то непосредственный исполнитель обязан обратиться к директору техникума за разрешением на продление установленного срока не позднее, чем за два дня до его истечения.

29. При поступлении ответов на контрольные обращения Приемная передает дело директору или другому должностному лицу по его поручению, который анализирует качество и полноту рассмотрения поставленных вопросов, после чего визирует ответ «В дело» или обязывает продолжить контролировать решение поставленных вопросов.

30. Если ответы не отвечают установленным требованиям, то такие материалы возвращаются исполнителям на доработку.

Требования к содержанию и оформлению ответов на контрольные письма:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если сроки выполнения поручения задерживаются, то должны быть указаны причины и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть четкое упоминание о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о его содержании;

- ответ подписывается руководителем того структурного подразделения, куда направлялось письмо на рассмотрение;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

31. Письма считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены и решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и заявителю дан ответ в письменной или устной форме.

32. Снятие с контроля исполнения поручения по обращению производится только по распоряжению директора или другого должностного лица по его поручению. При этом делается отметка «Снято с контроля», которая заверяется подписью указанных лиц с проставлением даты, после чего обращения направляются «В дело».

VI. Организация работы по личному приему граждан

33. Личный прием граждан в Учреждении осуществляют: директор, заместители директора.

34. Запись на личный прием к директору осуществляет Приемная ежедневно в часы работы. Если директор имеет возможность, то принимает граждан без предварительной записи. При этом изучается возможность выполнения обращения в структурных подразделениях Учреждения.

Заместители директора ведут прием без предварительной записи.

35. На каждое обращение к директору делается запись в журнале учета приема посетителей (по личным вопросам), в котором указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, род занятий, краткое содержание просьбы. Указываются результаты рассмотрения либо резолюция директора с поручением исполнителю.

При необходимости предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное заявление в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, при этом в журнале делается отметка «оставлено заявление», его номер и дата регистрации.

36. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего подразделения Учреждения.

37. Контроль за исполнением поручений директора по устным обращениям граждан осуществляет Приемная.

38. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления директору Учреждения.